วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Journal of Management Science
Sakon Nakhon Rajabhat University

ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2568)
Vol. 5 No. 4 (October - December 2025)

ISSN: 2774-0390 (Online)

ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
Thai-Journal Citation Index Centre

www. so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
jmssnru@gmail.com
https://www.snru.ac.th/

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Journal Of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University

ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2568)

Volume 5 No. 4 (October– December 2025)

ISSN: 2774–0390 (Online)

ผู้ผลิตและเผยแพร่: *งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*
เลขที่ 680 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000
โทร. 061–741 6565, 081–596 5492
เว็บไซต์: www. so08.tci–thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E–mail: jmssnru@gmail.com

ข้อมูลเกี่ยวกับวารสาร

ชื่อภาษาไทย

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อภาษาอังกฤษ

Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University

เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)

2774-0390 (Online)

นโยบายการพิจารณากลั่นกรองบทความ

1. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด

2. ผู้นิพนธ์ต้องจัดทำต้นฉบับตามข้อกำหนดของกองบรรณาธิการวารสาร

3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางวิชาการ และมีประโยชน์ในเชิงทฤษฎีหรือเชิงปฏิบัติ สาระบทความและแนวการเขียนต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของวารสาร โดยผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ จำนวน 3 ท่าน ต่อ 1 บทความ และเป็นผู้มีผลงานทางวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การประเมินแบบไม่เห็นกันทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้นิพนธ์และผู้ประเมิน (Double-blinded review)

4. กองบรรณาธิการอาจส่งผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้นิพนธ์แก้ไขเพิ่มเติม ผู้นิพนธ์จะต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจแก้ไขรูปแบบบทความที่ส่งมาตีพิมพ์ โดยผู้นิพนธ์ยินยอมให้กองบรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความและยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการกำหนด

6. ในกรณีที่ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) ได้มีมติให้ผู้นิพนธ์ปรับปรุงแก้ไขผลงาน ขอให้ผู้นิพนธ์ปรับปรุงแก้ไขแล้วส่งผลงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้กองบรรณาธิการวารสาร ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับผลข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ถ้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขจะเลื่อนบทความของท่านไปตีพิมพ์ในฉบับอื่นซึ่งจะล่าช้ากว่ากำหนดการเดิม

7. ในกรณีที่ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) พิจารณาแล้วมีการลงความเห็นว่าไม่สามารถให้ตีพิมพ์ได้ วารสารจะทำหนังสือแจ้งให้ผู้นิพนธ์บทความทราบอย่างชัดเจน

8. บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นทัศนะ ลิขสิทธิ์ และความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์เจ้าของผลงาน กองบรรณาธิการจะไม่รับผิดชอบในเนื้อหาหรือความถูกต้องของเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ทุกเรื่อง

สาขา อนุสาขาที่รับ

การบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จิตวิทยาประยุกต์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การบริหารการพัฒนา และการศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อตีพิมพ์บทความวิจัยและบทความวิชาการในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย การบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จิตวิทยาประยุกต์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การวางแผนและการบริหาร การพัฒนา และการศึกษา

ประเภทเรื่องที่รับ

บทความวิจัย และบทความวิชาการ

กระบวนการพิจารณา

วารสารกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองและตรวจประเมินบทความ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้การประเมินแบบไม่เห็นกันทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้นิพนธ์และผู้ประเมิน (Double-blinded review)

ภาษาที่รับ

ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

กำหนดออก

ปีละ 4 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 (มกราคม-มีนาคม)

ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน)

ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน)

ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม)

ค่าธรรมเนียมการดำเนินตีพิมพ์เผยแพร่บทความ (APC)

ผู้ประสงค์ตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการหรือบทความวิจัย ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต้องชำระค่าธรรมเนียมในอัตราที่กำหนด ดังต่อไปนี้

ประเภท	อัตราค่าธรรมเนียม (APC)
1. บุคลากรภายใน (อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	2,500 บาท
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และยังไม่สำเร็จการศึกษา)	3,000 บาท
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (นักศึกษาระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก หรือระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และยังไม่สำเร็จการศึกษา)	3,000 บาท

4. บุคคลภายนอก (นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต บุคลากรสายสนับสนุน อาจารย์ นักวิชาการ หรือบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	4,000 บาท

โอนเงินค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลขที่บัญชี 421-1-17857-8 สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแจ้งหลักฐานการชำระเงินมาระบบที่ท่านส่งบทความมาตีพิมพ์ (Submission) ในช่อง Add Discussions หรือช่องทาง E-mail: jmssnru@gmail.com / หรือชำระเป็นเงินสดด้วยตนเอง อาคาร 10 ชั้น 1 งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โทร. 061-741 6565

การชำระค่าธรรมเนียม จะดำเนินการหลังจากบทความ “ผ่าน” ขั้นตอนการกลั่นกรองเบื้องต้น ก่อนส่งไปให้ผู้ประเมิน โดยจะมีเจ้าหน้าที่ประจำวารสาร (คุณสิริกร กุมภักดี) ประสานงานติดต่อไป

บทความที่วารสารส่งให้ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) ประเมินแล้ว และมีการชำระค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์แล้ว หากผู้ประเมินอิสระมีมติร่วมกันให้ “ไม่ผ่าน” ผู้ชำระค่าธรรมเนียมไม่สามารถขอคืนค่าธรรมเนียมที่ชำระแล้วในภายหลังได้

Line QR code สำหรับติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของวารสาร

ผู้ผลิตและเผยแพร่

งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
เลขที่ 680 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000
โทร.: 061-741 6565, 081-596 5492
เว็บไซต์: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา จันทนนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์ ดร.นิรมล เนื่องสิทธะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์รัชฎาพร ธิราวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.สืบชาติ อันทะไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู แก้วหานาม	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาท เนืองเฉลิม	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร วิชัยรัมย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ หาญพิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ อินทนนท์	มหาวิทยาลัยนครพนม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติยา เนตรวงษ์	นักวิชาการอิสระ

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรภัทร เริ่มศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เพชรพงศ์พันธุ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวดี ยอดนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต. ดร.พิศดาร แสนชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์สุพิชญา นิลจินดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เลขานุการวารสาร

นางสาวสิริกร กุมภักดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
นายชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
นางสาวจันทร์สิรี บิดร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้จัดรูปแบบบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา จันทนนท์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์ ดร.นิรมล เนื่องสิทธะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์รัชฎาพร ธิราวรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้พิสูจน์อักษรภาษาไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติยา เนตรวงษ์ นักวิชการอิสระ

ผู้พิสูจน์อักษรภาษาอังกฤษ

อาจารย์ ดร.พิศณี พรหมเทพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้ดูแลระบบขอมูลวารสารออนไลน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติยา เนตรวงษ์

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม–ธันวาคม 2568) จัดทำขึ้นภายใต้พันธกิจในการเป็นเวทีเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิชาการและงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์และวิทยาการจัดการ ที่มุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่น สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการจากนักวิชาการ นักวิจัย คณาจารย์ และนักศึกษาทั้งจากสถาบันภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมหลากหลายสาขา อาทิ การบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี การตลาด รัฐประศาสนศาสตร์ การศึกษา นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาของบทความสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นร่วมสมัย เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำและนวัตกรรม การจัดการด้านโลจิสติกส์และการท่องเที่ยว การบริหารองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนประเด็นด้านการบัญชี การเงิน ภาษีอากร และการกำกับดูแลที่ดีในภาครัฐและภาคเอกชน

นอกจากนี้ ยังมีบทความที่สะท้อนบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เช่น การจัดการความรู้ในยุคดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ พฤติกรรมผู้บริโภค การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในบริบททางการศึกษา ซึ่งล้วนเป็นองค์ความรู้ที่มีคุณค่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการพัฒนางานวิชาชีพในอนาคต

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้นิพนธ์ทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจส่งผลงานอันทรงคุณค่าเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและความเชี่ยวชาญในการประเมินบทความอย่างรอบคอบตามกระบวนการพิจารณาแบบไม่เปิดเผยรายชื่อทั้งสองฝ่าย (Double-blinded review) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพทางวิชาการของวารสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ท้ายที่สุดนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ฉบับนี้ จะเป็นแหล่งเรียนรู้และอ้างอิงทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไป และจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนทางวิชาการ และการพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่องต่อไป

บรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

ข้อมูลเกี่ยวกับวารสาร (1)

คณะทำงาน (5)

บทบรรณาธิการ (7)

สารบัญ (8)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1427–1439

เพ็ญศรี ชื่นชม .....

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเรือโดยสาร กรณีศึกษา: เรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา 1440–1454

ศุภรัตน์ ดิษบรรจง, สถิระ ชัยชนะกลาง, พิทักษ์ วงแหวน .....

การประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ 1455–1468

วันวิสา ด่วนตระกูลศิลป์, ธิดาทิพย์ เหลาแตว, อุทุมพร อยู่สุข .....

ผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน 1469–1483

ปิยธิดา นาคประดิษฐ์, ดารณี เอื้อชนะจิต .....

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครูเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 1484–1498

กันทิมา ใจห้าว, พิชามญชุ์ สุรียพรรณ, ญาณิศา บุญจิตร์ .....

แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 1499–1512

วีระพงษ์ จิโนปง, กษิฎิฏฏ์ มีพรหม .....

อิทธิพลของการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่ส่งผลต่อการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภค 1513–1526

ขวัญฤดี ปานอินทร์, ฉัตยาพร เสมอใจ .....

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1527–1540

ภัชฌา นิราราช, ดารณี เอื้อชนะจิต, ถิรวุฒิ ยังสุข .....

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 1541–1553

ธุวานนท์ ทนดี, ดารณี เอื้อชนะจิต .....

แนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย 1554–1567
รดาศา เนตรแสงสี, ภัชธีญา บุญฤทธิ์, กาญจนา ศรีบุรินทร์ .....
แนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทาง 1568–1580
การศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1
ธิติวุฒิ หลิ่มเทศ, ดวงพร อุ่นจิตต์ .....
ความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการ 1581–1595
ปฏิบัติงานด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ณัฐพร ดวงแก้ว, ดารณี เอื้อชนะจิต .....
คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ 1596–1608
ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช
อรษา บุญวงค์, พระครูวินัยธรวุฒิชัย ชยวุฑฺโฒ, สุภัทรา ภูษิตรัตนาวสี .....
การพยากรณ์อุปสงค์ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ และการปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง 1609–1623
กรณีศึกษา โรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา
กุลนิดา กูลระวัง, อุษา สถิตย์มั่น, สุภาภรณ์ บุญเจริญ .....
แนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญให้ประสบความสำเร็จ 1624–1639
ธนกฤต กุมภวัลย์, ปรวัน แพทยานนท์ .....
การยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อ 1640–1654
การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน
จ้วง เทียนเป่ย, ศิริกานดา แหยมคง, อิราวัฒน์ ชมระกา .....
Management of AI chatbots in education: A systematic literature review 1655–1669
Saratchan Ploybut .....
การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อส่งเสริม 1670–1686
การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ณัฐพล เกตุอุบล, วิเชษฐ์ แสงดวงดี, ปัญจเวช บุญรอด .....
The relationship between Ho–Ren–So communication, workplace happiness and job 1687–1700
performance of employees at a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand
Pichet Udomsamak, Chotiwit Neimkeaw, Chantanee Kongsuk, Chomphunut Khueankaew, Sarocha Somsri .....
ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการ 1701–1716
โลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง
มธุรดา หีตชนะ, ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิช, กุลนิดา กูลระวัง .....
ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา: ศึกษากรณีการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม 1717–1731
ปุณยาภรณ์ แก้วมาลา .....

คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ความเข้าถึงได้ของระบบและต้นทุนซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 1732–1746
นิรดา มาสดใส, ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ .....
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 1747–1757
เพ็ญพิชญา บรรหาร .....
การวิเคราะห์ต้นทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับรายได้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 1758–1772
จินตนา จันทนนท์, นิรมล เนื่องสิทธะ, ศักดาเดช กุลากุล, นวรัตน์ สุรัติวรพัทธ์ .....
ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง 1773–1787
สุดารัตน์ คงชัยยะ, ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ .....
ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 1788–1800
ธนพร นฤภัย, พรทิวา แสงเขียว .....
อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร 1801–1816
ภูมิพัฒน์ ช้างสิงห์, ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ .....
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย 1817–1830
อาทิตยา ลาวงศ์ .....
อิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร 1831–1842
ชญาชุศา พันธุ์ถนอม, กัลยาภรณ์ ปานมะเริง .....
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม 1843–1857
มีนา บุญระมี .....
การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี 1858–1869
ทักษิณา วิไลลักษณ์, อัจฉราวรรณ สุขเกิด .....
ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 1870–1884
จารุวรรณ นาดี, พรทิวา แสงเขียว .....

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 1885–1898
นงลาวัณย์ สายทอง, อุดมเดช ทาระหอม, นเรศ ขันธะรี .....
การศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่มีผลต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 1899–1913
มนัสวี ดวงลอย, ลัคนา ชัยศักดิ์เลิศ .....
การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออกในอำเภอฉวางจังหวัดนครศรีธรรมราช 1914–1930
พนิดา รัตนสุภา, เจษฎา ร่มเย็น, เย็นจิต นาคพุ่ม, ผกามาส ปุรินทราภิบาล .....

ภาคผนวก
คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความ 1931–1938

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Expectations for the quality of treasury services, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

เพ็ญศรี ชื่นชม [1*]
Pensri Chuenchom [1*]

[1] งานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
[1] Finance Section, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Corresponding author's e-mail: pensri.c@sci.kmutnb.ac.th [1]

Received: May 19, 2025 Revised: May 30, 2025 Accepted: June 3, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 2) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 159 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie & Morgan และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงระหว่าง .67–1.00 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวังต่อการให้บริการ, การให้บริการงานคลัง

Abstract

The objectives of this research were to study 1) expectations for the quality of treasury services, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB) and 2) compare the level of expectations for the quality of treasury services, classified by personal factors ,in the Faculty of Applied Science, KMUTNB. The sample consisted of 159 staff of Faculty of Applied Science, KMUTNB. The sample size was determined using Krejcie & Morgan's table simple random sampling method. The data collection instrument used was questionnaire with a validity coefficient ranging from .67 to1.00and a reliability coefficient of .98. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation as well as t-test and F-test. Results were that: 1) the overall level of expectations for the quality of treasury services in the Faculty of Applied Science, at KMUTNB was at highest level, and 2) Personnel in the Faculty of Applied Science, KMUTNB, who have different gender, age, educational levels and employment statuses, did not have significantly different expectations for the overall and dimensional quality of treasury services.

Keywords: service quality, service expectations, treasury services

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

“การบริการ” เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกระบวนการสร้างคุณค่า (value) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณะของหน่วยงานเพื่อสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันในการทำงาน (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564) คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ, 2560) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าว ผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยิ่งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (อิสริยา ใจซื่อ, 2563) ซึ่งคุณภาพการบริการกลายมาเป็นข้อกำหนดสำหรับหน่วยงานและองค์กรที่ประสบความสำเร็จทุกแห่ง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ในขณะที่นักวิจัยจำนวนมากเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการริเริ่มปรับปรุงคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Hoque et al., 2023)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่มีคุณภาพก็คือ เกิดความคาดเคลื่อนของคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้น จากช่องว่างของความรับรู้หรือความคาดหวังของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ การบริการเป็นเรื่องที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อันเนื่องมาจากการที่ต้องเกี่ยวข้องกับ “คน” มาก ดังนั้น จึงทำให้อารมณ์และความรู้สึกทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดด้านคุณค่าที่ทั้งการบริการ และคุณค่าจะมีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ บุคลคล กิจกรรม และด้วยความที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจาก

ช่องว่างคุณภาพ หรือความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการบริการ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการไม่เป็นไปตามคาดหวัง (Lovelock, 1996 อ้างถึงใน ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564)

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นแหล่งผลิตนักคิด นักสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการแปลงความรู้ทางวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ ก่อเกิดเป็นนวัตกรรมที่สอดรับกับการใช้ชีวิตของผู้คน บนพื้นฐานความพอเพียงที่เลือกใช้ทางสายกลางเป็นหลักคิด แต่ยังคงก้าวทันการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกไม่ล้าหลัง สมดังปรัชญาของคณะฯ ที่มุ่งมั่นพัฒนาคน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสนองตอบการพัฒนาประเทศชาติในระดับชาติและนานาชาติ ในปัจจุบันคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีหน่วยงานภายใน 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย ภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาเคมีอุตสาหกรรม ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตรอาหารและสิ่งแวดล้อม ภาควิชาฟิสิกส์อุตสาหกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ภาควิชาสถิติประยุกต์ และสำนักงานคณบดี (คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2567)

งานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สังกัดอยู่ในสำนักงานคณบดี มีภาระหน้าที่ใน 4 กลุ่มงานหลัก คือ 1) กลุ่มงานการเงิน คือ ดำเนินการจัดเก็บรายได้ทุกประเภท ตรวจสอบเอกสารก่อนจ่าย/ก่อนอนุมัติ จ่ายเงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงิน และควบคุม จัดทำรายงาน เช่น ลูกหนี้เงินยืม เอกสารแทนตัวเงิน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ฯลฯ 2) กลุ่มงานงบประมาณ คือ ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำงบประมาณประจำปีเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ ควบคุมการเบิกจ่ายทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ให้เป็นไปตามแผน/ โครงการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ และรายงานผลการใช้เงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน 3) กลุ่มงานบัญชี คือ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องใบสำคัญเพื่อใช้ในการบันทึกบัญชี บันทึกบัญชีตามหลักสากล จัดทำรายงานทางการเงิน ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการบริหารคณะฯ วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน และ 4) กลุ่มงานบริหารและพัฒนาคุณภาพ คือ ดำเนินการจัดทำเอกสารต่าง ๆ รับ–แยก และส่งเรื่องบันทึกเสนอขออนุมัติก่อนการเบิกจ่าย เวียนระเบียบ คำสั่งและประกาศต่าง ๆ ที่มาจากภายในและภายนอก และสืบค้นเรื่องเอกสารอ้างอิง

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เล็งเห็นความสำคัญของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ พร้อมกับมีความสุขทุกครั้งที่ได้มาติดต่อที่งานคลัง จึงสนใจศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุงและกำหนดนโยบายการวางแผนด้านคุณภาพการบริการของงานคลัง เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังจะได้รับจากการให้บริการ ผู้รับบริการจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (Zeithaml et al., 1988 อ้างถึงใน มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา, 2564)

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของบุคลากร แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการและผู้รับบริการสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนอง (responsive) หมายถึง ความรวดเร็วที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากบุคลากร และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเชื่อมั่น (assurance) หมายถึง การบริการจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. ด้านความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย จิตใจมุ่งมั่นบริการ สิ่งที่เหนือกว่าบริการ ทักษะการแก้ปัญหา และรอยยิ้ม มีรายละเอียดดังนี้ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564)

1. จิตใจมุ่งมั่นบริการ (service mind) เป็นคุณสมบัติแรกของบุคลากรผู้ให้บริการที่ต้องมุ่งมั่นอย่างเต็มใจ ไม่เกี่ยงงานหนักหรืองานเบา มีเป้าหมายคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการสร้างคุณค่า และทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด โดยยึดหลักที่ว่า “ให้คนที่สบายที่สุด คือ ผู้รับบริการ คนที่ได้ประโยชน์มากที่สุดคือ ผู้รับบริการ แม้ว่าคนที่จะลำบากที่สุดคือผู้ให้บริการก็ตาม หรือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการเปรียบเสมือนเป็นคนที่เราหลงรัก” จึงจะทำให้การบริการออกมาเยี่ยมยอดที่สุดและทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

2. รอยยิ้ม (smile) ก้าวแรกที่สำคัญของการของการยินดีต้อนรับผู้ใช้บริการ คือ รอยยิ้ม ทำไมรอยยิ้มจึงสำคัญ เพราะว่าพื้นฐานแล้วทุกคนจะยิ้มเมื่อมีความสุข ขณะให้บริการแก่ผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อทำด้วยความเต็มใจและมีจิตใจมุ่งมั่นให้บริการ บุคลากรย่อมมีความสุข และเมื่อบริการอย่างมีความสุขผู้รับบริการย่อมมีความสุขด้วย โดยเวลาที่กำลังใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใด แล้วถูกทำหน้าบึ้งใส่ หรือตีสีหน้าย่อมจะรู้สึกว่าไม่อยากเจออีกเลย เช่นเดียวกันทุกคนต้องการความสบายใจ ความสุขจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

3. ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (solving skill) ในทุกองค์กรงานบริการจะต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการอะไร คำตอบเดียวคือต้องได้ แต่จะได้เป็นแบบใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ

4. สิ่งที่เหนือกว่า (superior) คือ ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้รับบริการเชื่อว่าการบริการของเราเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับบริการ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ในกระบวนการสร้างคุณค่าได้อันเนื่องมาจากการมีจุดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง หรือกล่าวได้ว่าเป็นการทำให้การบริการเป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

พรรณี ศรีเรือน (2568) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของหน่วยการเงินและบัญชี พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของหน่วยพัสดุ พบว่า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และความพึงพอใจของ หน่วย one stop service พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 2) มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงาน โดยรักษาระดับการให้บริการและเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น 3) ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ในระดับมากทุกด้าน และมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็ว และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะช่วยพัฒนาการบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ต่อไป

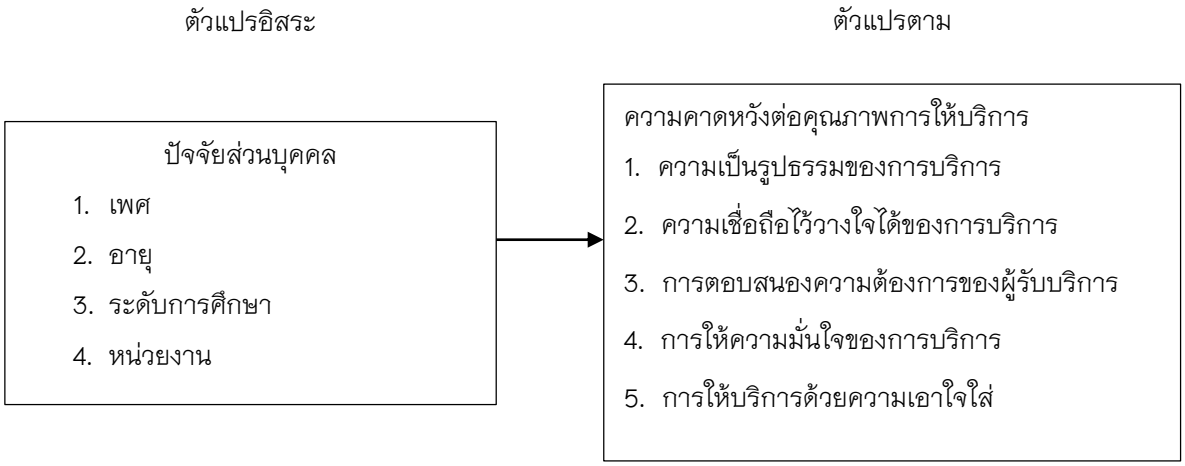
รำไพพรรณ ศรีแจ่มดี (2562) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติและการให้บริการของงานการเงิน และบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลการให้บริการของงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมพบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา มีผลต่อการรับรู้และการให้บริการ ของงานการเงินและบัญชี และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แนวปฏิบัติกับการให้บริการของงานการเงินและบัญชี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการให้บริการ

นภาพร อุดมลาภ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี และด้านการควบคุม

คุณภาพงานการเงินและบัญชี โดยสรุป เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ภายใต้ความถูกต้องตามหลักของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นการศึกษาตามแนวความคิดของ SERVQUAL ที่ได้รับการพัฒนาจาก Parasuraman et al. (1985) ที่กำหนดคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ (reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจของการบริการ (assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) โดยสามารถกำหนดสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 270 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 159 คน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) ดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และความตรงเชิงภาษา (verbal validity) จากนั้นจึงดำเนินการหาค่า IOC (Index of Item–Objective Congruence) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทั้งนี้ในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีค่าอยู่ระหว่าง .67–1.00 ซึ่งถือว่าผ่านตามเกณฑ์

2.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำคำตอบมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายดังกล่าวมีค่าสูง คือ .70 ขึ้นไป ก็นับว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดให้ และมีผู้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาจำนวน 159 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation– S.D.) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (independent t–test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one–way analysis of variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30–39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาเอก สถานการทำงาน ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย

2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.07	.80	มาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	4.35	.66	มากที่สุด
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.23	.80	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจของการบริการ	4.38	.69	มากที่สุด
5. การให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.15	.82	มาก
ภาพรวม	4.24	.75	มากที่สุด

จากตาราง 1 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านให้ความมั่นใจของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.38) รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.35) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.23) ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\overline{X}$ = 4.15) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	mean	S.D.	t/F	Sig.
เพศ					
ชาย	65	4.30	.55	1.436	.153
หญิง	94	4.17	.62		
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	12	4.59	.36	2.388	.071
30–39 ปี	62	4.24	.53		
40–49 ปี	61	4.11	.65		
มากกว่า 49 ปี	24	4.27	.63		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.10	.14	1.478	.223
ปริญญาตรี	36	4.23	.52		
ปริญญาโท	30	4.41	.49		
ปริญญาเอก	91	4.15	.64		

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	mean	S.D.	t/F	Sig.
สถานะ					
ข้าราชการ	12	4.15	.62	.750	.474
พนักงานมหาวิทยาลัย	120	4.20	.62		
พนักงานพิเศษ	27	4.34	.43		

จากตาราง 2 บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำประเด็นสำคัญ ๆ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพของการให้บริการเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามความคาดหวังดังกล่าวมักเกิดจากการรับรู้ หรือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการรับบริการจากงานคลังแล้ว บุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือก็เช่นกันที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง ในขณะเดียวกันภาระงานในหน้าที่เป็นความซับซ้อนและเข้าใจยาก การกรอกแบบฟอร์มทางการเงินชุดต่าง ๆ รวมทั้งการเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานในการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งจำเป็นที่ผู้ใช้บริการจะมีข้อสงสัยที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้บริการด้วยความใจเย็น ถูกต้อง ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับกับงานวิจัยของพรรณี ศรีเรือน (2568) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงินการคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการที่ได้จากการประเมิน มีการแนะนำ ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญด้านการเงินและพัสดุ มีระบบที่ดี คล่องตัว ถูกต้องแม่นยำ มีจิตบริการ ความชัดเจนของการติดต่อสื่อสารและการเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบออนไลน์มากขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม มีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก

นอกจากนี้จากผลการศึกษายังพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลังด้านให้ความมั่นใจของการบริการเป็นอันดับหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการคาดหวังให้บุคลากรงานคลังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางการเงิน บัญชี และการคลัง รวมทั้งมีความสามารถในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรงานคลัง คือ บุคลากรที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อนและเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ทางวิชาชีพ การตระหนักในคุณค่าและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพบนพื้นฐานของจริยธรรมและเรียนรู้ เพื่อจัดทำเอกสาร การรวบรวมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในขณะที่ผู้รับบริการเองนั้นต้องการติดต่อ ประสานงาน กับบุคลากรงานคลังที่มีความรู้จริง มีความชำนาญในการจัดทำ จัดตรวจเอกสารต่าง ๆ หรือการมีความรู้มากพอที่จะให้คำแนะนำในเชิงการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร อุดมลาภ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ภายใต้ความถูกต้องตามหลักของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นบุคลากรงานคลังปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบการเงินอย่างเคร่งครัด ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และตรงความต้องการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การและเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธภาพกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มีอยู่อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ไม่อาจพูดได้ว่าการสร้างความไว้วางใจจะใช้เวลานานแต่อาจจะใช้เวลาสั้นก็ได้ โดยต้องมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษจะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำ ประการที่สองความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์การต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรสูงจะทำให้บุคลการทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานที่สูง และสุดท้ายคือ ความไว้วางใจต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจเป็นที่จำเป็นต่อสัมพันธภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติประการถัดมา (Reynolds, 1997 อ้างถึงใน กนก ขวัญเรือน, 2560) นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง

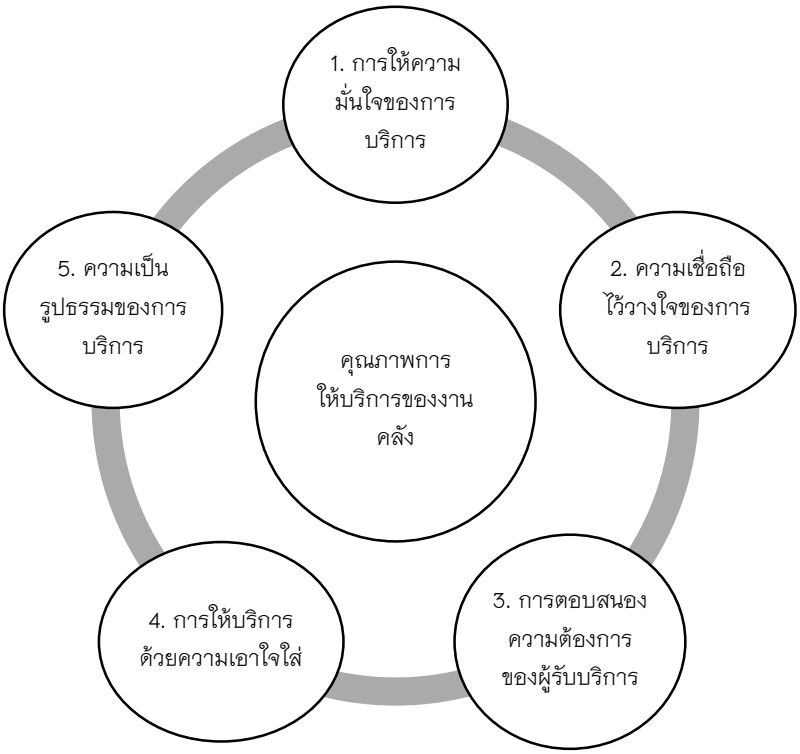
2. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามแสดงให้เห็นได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็น รวมทั้งการตีความของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานคลัง หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองได้อย่างราบรื่น จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของงานคลัง ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือทุกคนย่อมมีความปรารถนา หรือการคาดกาณ์ว่าตนเองจะได้รับบริการอย่างดีตามที่แต่ละคนจิตนาการไว้ จึงทำให้ความคาดหวังของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามบุคลากรงานคลังก็เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ซึ่งมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการพร้อมให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา ใจซื่อ (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์

และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิภาดา เชื้อหมอ (2563) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากงานวิจัยนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง ด้านให้ความมั่นใจของการบริการเป็นอันดับหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการคาดหวังให้บุคลากรงานคลังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางการเงิน บัญชี และการคลัง รวมทั้งมีความสามารถในการให้บริการ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการได้นำเสนอดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 คุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต้องคอยตรวจสอบความรู้เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการคลังของบุคลากรงานคลังอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่ามีบุคลากรมีความบกพร่องในความรู้ข้างต้น หัวหน้าหน่วยงานคลังจะต้องให้บุคลากรนั้น ๆ พัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม

1.2 บุคลากรในหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรฝึกฝนตนเองให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอหรือตามงาน เป็นต้น

1.3 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การกรอกแบบฟอร์ม การแนบหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงออกซึ่งภาษากายในระหว่างการให้บริการ โดยมีควรมีการกำกับติดตามในประเด็นนี้อย่างต่อเนื่อง

1.4 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรจัดทำแผนงานการให้บริการ หรือขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการได้ทราบ รวมทั้งควรแจ้งให้ทราบในระหว่างการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

1.5 คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรงานคลังทั้งทางด้านทักษะการให้บริการ และการพัฒนาทักษะการทำงาน หรือองค์ความรู้ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาต่อยอดในภาพรวมของหน่วยงานคลังของมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

2.2 ควรเก็บข้อมูลการวิจัยในเชิงคุณภาพจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนก ขวัญเรือน. (2560). *ความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ลักษณะภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน ผลการปฏิบัติงินของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยมีการสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2567*). โครงสร้างการบริหาร*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2567 จาก http://sci.kmutnb.ac.th/content/view/3/management-structure.

นภาพร อุดมลาภ. (2563). ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง, 10*(1), 238-252.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

พรรณี ศรีเรือน. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารวิชาการ ปขมท., 14*(1), e1284.

มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารเกษมบัณฑิต, 18*(1), 36–51.

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา. (2564). คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 13*(3), 168–195.

รำไพพรรณ ศรีแจ่มดี. (2562). *การรับรู้แนวปฏิบัติและการให้บริการของงานการเงิน และบัญชีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิภาดา เชื้อหมอ. (2563). *การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรวังศิลป์. (2564). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ท้อป.

อิสริยา ใจซื่อ. (2563). คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7*(1), 409–418.

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al–Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education, 2*(1), 255–269.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41– 50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเรือโดยสาร กรณีศึกษา: เรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา

Factors affecting Thai passenger satisfaction with boat services: A case study of electric passenger boat routes on the Chao Phraya River

ศุภารัตน์ ดิษบรรจง [1], สถิระ ชัยชนะกลาง [2*], พิทักษ์ วงแหวน [3]
Suparat Ditbanjong [1], Sathira Chaichanaklang [2*], Pituck Vongvan [3]

[1] กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม
[2] คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
[3] คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
[1] Statistics Division, Planning Bureau, Marine Department, Ministry of Transport
[2] Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Krungthep
[3] Faculty of Education, Thailand National Sports University
Corresponding author's e-mail: suparatdit@gmail.com [1], sathera.ch@mail.rmutk.ac.th [2], pituckvongvan@gmail.com [3]

Received: May 31, 2025 Revised: June 25, 2025 Accepted: July 3, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ และเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางกับความพึงพอใจที่ใช้บริการของผู้โดยสารในปี 2567 ประชากร คือ ผู้โดยสารที่เป็นชาวไทยที่ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 1,234 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่แสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามออนไลน์ด้วยความสมัครใจ จำนวน 330 คน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่เข้าถึงด้วยรหัสคิวอาร์ มีค่าความเที่ยงตรง .93 และค่าความเชื่อมั่น .82 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

โดยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกสบายภายในเรือ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกันทุกประเด็น ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ควรศึกษาในกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติเพิ่มเติม และศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางในเชิงลึก

คำสำคัญ: ปัจจัย, ความพึงพอใจ, เรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า

Abstract

The objective of this study was to investigate factors influencing satisfaction of Thai passengers using electric passenger boat on the Chao Phraya River, by examining demographic factors such as gender, age, educational level, and occupation as well as travel behavior factors, including frequency of service usage and travel routes in relation to passenger satisfaction with service in 2024. The population referred to the Thai passengers using electric passenger boat on the Chao Phraya River, totally 1234 people per day. A sample consisted of 330 Thai passengers, who voluntarily expressed their opinion via online questionnaire. This study was survey research utilizing an online questionnaire accessible via QR code, which had a validity coefficient of.93and a reliability coefficient of .82. Data were analyzed using descriptive statistics namely percentages, means, standard deviations and inferential statistics, including t–tests and analysis of variance (ANOVA). The results indicated that the overall satisfaction was at a very satisfied level, with the highest level of satisfaction being the comfort being inside the boat. The results of the study on factors influencing service satisfaction, categorized by demographic factors and travel behavior, were statistically different at the .05 level., excepting age and education level factor, which showed no difference in any aspect. The recommendation from this study included reinforcing confidence in safety and improving service quality, conducting further study on foreign passengers and studying travel behavior factors in greater depth.

Keywords: factor, satisfaction, electric passenger boat

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการพัฒนาและการจัดการระบบขนส่งทางน้ำของประเทศไทย โดยเฉพาะเส้นทางโดยสารเรือพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยาที่ให้บริการประชาชนและนักเดินทาง เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี 2563 ซึ่งเป็นช่องทางโดยสารที่ได้รับการตอบรับและเป็นที่นิยม เนื่องจากมีความสะดวกสบายและเป็นจุดเชื่อมต่อกับโครงข่ายขนส่งมวลชนและขนส่งสาธารณะอื่น เช่น สถานีรถไฟฟ้า สถานีรถโดยสารประจำทาง ท่าเรือข้ามฟาก ท่าเรือด่วนเลียบแม่น้ำ และสถานที่สำคัญ จากรายงานความหนาแน่นของผู้โดยสารเรือพลังไฟฟ้าที่เริ่มทำการสำรวจตั้งแต่ปี 2565 ถึงปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่ามีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก รายงานประจำปี 2567 มีผู้โดยสารจำนวน 1,126,022 คนต่อปี จำนวนเที่ยวเรือ 21,400 เที่ยว โดยให้บริการ 18 ท่าเรือที่สำคัญ ได้แก่ ท่าสาทร ท่าไอคอนสยาม ท่าแคททาวเวอร์ ท่าสี่พระยา ท่ากรมเจ้าท่า ท่าราชวงศ์ ท่าราชินี ท่าวัดอรุณฯ ท่าช้างท่าพรานนก ท่าพระปิ่นเกล้า ท่าเทเวศร์ ท่าพายัพ

ท่าเกียกกาย ท่าบางโพ ท่าพระราม 7 ท่านนทบุรี และท่าพระนั่งเกล้า (กรมเจ้าท่า, 2568)

การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ทางน้ำของประเทศไทย มิติด้านสิ่งแวดล้อมและการลดมลพิษ ประเทศไทยปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพิ่มขึ้น 354 ล้านตัน โดย 68.26 ล้านตัน อยู่ในสาขาขนส่ง สำนักเลขาธิการอนุสัญญาสหประชาชาติวางเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย หลังปี พ.ศ. 2563 ที่ร้อยละ 20 ถึง 25 สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และหน่วยงานในสังกัด กระทรวงคมนาคม กำหนดแนวทางการดำเนินงานและเป้าหมาย ได้แก่ 1) แก้ไขปัญหาการจราจรทางน้ำโดยพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานระบบบริการด้วยเทคโนโลยีและดิจิทัล 2) พัฒนาระบบขนส่งทางน้ำในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลให้มีประสิทธิภาพ 3) สนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริม และการใช้พลังงานสะอาด เช่น เรือไฟฟ้า (กรมเจ้าท่า, 2566) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 ถึง 2580) 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การขนส่งที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 2) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ 3) การเข้าถึง ระบบขนส่งอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2562) กรมเจ้าท่าร่วมกับ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานและภาคเอกชน พัฒนาเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าที่สามารถรองรับ ผู้โดยสารได้จำนวนมาก โดยสามารถใช้ทดแทนน้ำมันเชื้อเพลิงได้จำนวน 262,200 ลิตรต่อปี

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพัฒนาระบบบริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าที่เป็นบริการขนส่งสาธารณะ ผู้โดยสาร สามารถเชื่อมต่อการเดินทางไปยังโครงข่ายคมนาคมอื่นได้สะดวก ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็น การลดมลพิษ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรือ ไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยาโดยเฉพาะ โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ได้เสนอต่อผู้บริหารกรมเจ้าท่า หน่วยงาน ที่รับผิดชอบในสังกัด และภาคเอกชนที่ประกอบกิจการในการนำไปพัฒนาระบบบริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า ให้มีความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสาร พลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ และเส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ การขนส่งสาธารณะ พฤติกรรมการเดินทางและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทาง ดังนี้

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพซึ่งมี ผลต่อความพึงพอใจและความต้องการกลับมาใช้ซ้ำ คุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่ ธุรกิจต้องคำนึงถึง โดยผู้ใช้บริการจะเกิดคณค่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการที่เป็นเลิศ คุณภาพบริการมี อิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Halpern & Mwesiumo, 2021; Park & Park, 2018; Saut & Song, 2022 อ้างถึงใน ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ, 2566)

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม สะดวก และทันสมัย 2) พนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะการสื่อสาร มารยาทและจริยธรรม 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงระบบสารสนเทศ 4) กระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีความชัดเจน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน และโปร่งใสตรวจสอบได้ (ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุมิตสวรรค์, 2567)

คุณภาพบริการขนส่งสาธารณะ

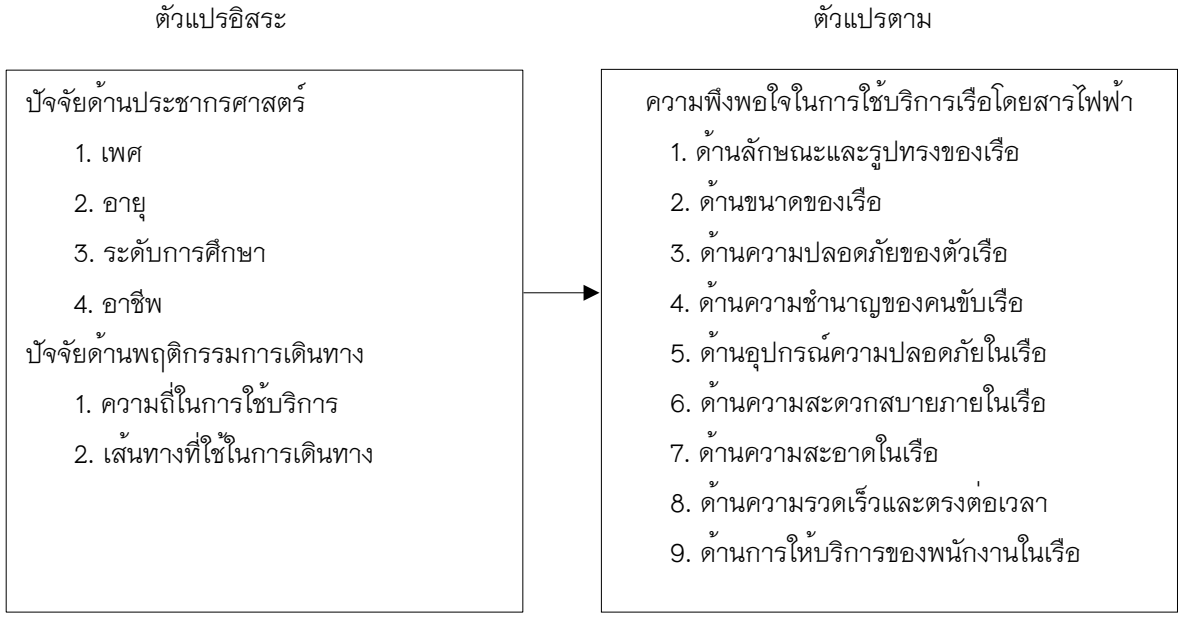
ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ (2565) ได้ทำการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการขนส่งสาธารณะจากการทบทวนวรรณกรรมและจากผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะ ทางถนน ทางราง และทางน้ำ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สรุปเป็นตัวแบบการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ได้แก่ 1) บริการที่ปลอดภัย หมายถึง ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการใช้บริการของผู้โดยสาร ทุกเพศ ทุกวัย ตามมาตรฐานที่สากลยอมรับได้ 2) เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงความพร้อมในการส่งมอบบริการที่ดี เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสาร ยานพาหนะ ระบบความปลอดภัย และระบบอำนวยความสะดวก 3) ความรวดเร็วในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว ตรงประเด็น และทันเหตุการณ์ มิติที่ 2 ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ 1) ความเต็มใจในการบริการ หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสามารถในการให้บริการอย่างทันท่วงที การลดข้อจำกัดด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และการแสดงออกด้วยความเต็มใจ 2) ความสามารถในการดูแลใส่ใจผู้โดยสาร หมายถึง ความสามารถในการทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึงความห่วงใย การดูแลเอาใจใส่ และความตั้งใจของผู้ให้บริการ ด้วยความสุภาพ ใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเสนอบริการที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน 3) ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสาร เช่น ความสม่ำเสมอ ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา การคำนวณหรือการคิดค่าบริการ และประเด็นอื่นตามที่ระบุไว้ในสัญญา 4) การรับรู้ความคาดหวังของผู้โดยสาร หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่มีความเข้าใจถึงกระบวนการรับรู้ของผู้โดยสาร ผู้โดยสารจะตัดสินใจเข้ารับบริการหรือไม่เข้ารับบริการ ผู้โดยสารตัดสินใจด้วยเหตุผลใด 5) การเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสาร หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร

พฤติกรรมการเดินทางและปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเดินทาง

ปัทมพร วงศ์วิริยะ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางเพื่อส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะภายในเมืองขอนแก่น กล่าวถึง พฤติกรรมการเดินทาง คือ การเคลื่อนที่จากจุดเริ่มต้นของการเดินทาง (origin) ไปยังจุดหมายปลายทาง (destination) ด้วยวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง เช่น การเดินทางจากบ้านเพื่อไปทำงาน เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะการเดินทาง ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์การเดินทาง 2) ทางเลือกระบบขนส่ง หรือประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง 3) การกระจายตัวของการเดินทางในช่วงเวลา 4) การกระจายตัวของการเดินทาง 5) ราคาค่าเดินทาง และในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทาง ประกอบด้วย 1) ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ และการครอบครองยานพาหนะส่วนบุคคล 2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คุณลักษณะการให้บริการ เช่น ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการเดินทาง ความสะดวกสบายในขณะใช้บริการ ความสะดวกในการใช้บริการ ความปลอดภัยในการเดินทาง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และผลกระทบสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเดินทาง 2 ด้าน ได้แก่ 1) การเลือกรูปแบบการเดินทาง 2) ความถี่ในการเดินทาง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม โดยนำผลการศึกษาหัวข้อ การรับรู้คุณภาพการบริการขนส่งสาธารณะของฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ (2565) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ (2565) และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสาธารณะของศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุมิตสวรรค์ (2567) บูรณาการร่วมกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของ ปัทมพร วงศ์วิริยะ (2565) โดยกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนพฤติกรรมการเดินทาง ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (target population) คือ ผู้โดยสารที่เป็นชาวไทยที่ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 1,126,022 คนต่อปี คิดโดยเฉลี่ยได้ 3,985 คนต่อวัน (กรมเจ้าท่า, 2568) และจากการสังเกตพบว่ามีสัดส่วนผู้โดยสารชาวไทยร้อยละ 40 และชาวต่างชาติร้อยละ 60 คิดเป็นจำนวนประชากรเป้าหมายได้ทั้งสิ้น 1,234 คนต่อวัน

ประชากรตัวอย่าง (population sample) คือ ผู้โดยสารที่เป็นชาวไทยที่ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าในแม่น้ำเจ้าพระยา ที่สมัครใจในการให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเดินทางที่ไม่สามารถคาดการณ์หรือระบุจำนวนประชากรได้แน่ชัด (unknown population size)

กลุ่มตัวอย่าง (sample) คือ ผู้โดยสารที่เป็นชาวไทยที่ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า ในแม่น้ำเจ้าพระยาที่สมัครใจในการให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 330 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่าง

แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non–probability sampling) ด้วยเทคนิคการเลือกแบบสมัครใจ (volunteer sampling) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่สามารถคาดการณ์หรือระบุจำนวนประชากรได้แน่ชัด โดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran,1977 อ้างถึงใน Islam, 2018) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 294 คน ทั้งนี้พบกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูลได้เพิ่มจำนวน 36 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 330 คน เพื่อเป็นการป้องกันและลดค่าความคาดเคลื่อน โดยอาศัยแนวคิดที่ว่าการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ส่วนใหญ่แล้วนักวิจัยไม่สามารถศึกษาคุณลักษณะหรือตัวแปรที่สนใจจากมวลประชากรทั้งหมดได้ และเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นที่ต้องศึกษากับมวลประชากรทั้งหมด ทั้งนี้เพราะนักวิจัยสามารถที่จะใช้วิธีการที่สะดวก ประหยัด และมีความเป็นไปได้ มากกว่าด้วยการศึกษากับตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรที่ต้องการศึกษานั้นแต่เพียงบางส่วนก็พอ แล้วนำค่าสถิติที่ศึกษาได้จากตัวอย่างนั้นไปสรุปอ้างอิงอธิบายถึงคุณลักษณะของประชากรหรือค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (อมร มะลาศรี, 2560)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ด้วยแบบสอบถามปลายปิด ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้านพฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ และเส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้วยแบบสอบถามปลายปิด ประเด็นความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ลักษณะและรูปทรงของเรือ 2) ขนาดของเรือ 3) ความปลอดภัยของตัวเรือ 4) ความชำนาญของคนขับเรือ 5) อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ 6) ความสะดวกสบายภายในเรือ 7) ความสะอาดในเรือ 8) ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และ 9) การให้บริการของพนักงานในเรือ โดยวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน มีคะแนนอยู่ระหว่าง .67 ถึง 1 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย .93 และผ่านเกณฑ์การประเมิน (IOC ≥ .5) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 อยู่ในระดับดี สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ ($\alpha \geq .7$) (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน Taber, 2018)

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับ 5 มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับ 4 มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 3) ระดับ 3 ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 4) ระดับ 2 น้อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย และ 5) ระดับ 1 น้อยที่สุดคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้วยแบบสอบถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารชาวไทย ที่สมัครใจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่เข้าถึงด้วยรหัสคิวอาร์ จำนวน 2 เส้นทาง คือ เส้นทางพระนั่งเกล้า–สาทร (Urban Line เรือธงม่วง) และเส้นทางพระปิ่นเกล้า–สาทร (City Line เรือธงเขียว) ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567 ถึง วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2567 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนคงที่ 330 คน โดยไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือพลังงานไฟฟ้า ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ใช้สถิติเชิงอนุมาน

(inferential statistics) เปรียบเทียบความพึงพอใจกับปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจประกอบด้วยประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 9 ด้าน สรุปผลได้ตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.36	.65	มาก	5
ขนาดของเรือ	4.37	.69	มาก	4
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.40	.67	มาก	3
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.33	.68	มาก	6
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.25	.79	มาก	8
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.49	.63	มาก	1
ความสะอาดในเรือ	4.36	.65	มาก	5
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.32	.75	มาก	7
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.46	.75	มาก	2
ภาพรวม	4.37	.69	มาก	-

จากตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37, S.D.= .69) และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน มีประเด็นความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านความสะดวกสบายภายในเรือ อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการของพนักงานในเรือ อันดับที่ 3 ด้านความปลอดภัยของตัวเรือ อันดับที่ 4 ด้านขนาดของเรือ อันดับที่ 5 ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของเรือ และรูปทรงของเรือและด้านความสะอาดของเรือ อันดับที่ 6 ด้านความชำนาญของคนขับเรือ อันดับที่ 7 ด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และอันดับที่ 8 ด้านอุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D.= .79) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี แต่มีการให้คะแนนหลากหลายมากกว่าด้านอื่น และมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด เช่น ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือให้มากขึ้น ควรเพิ่มขนาดของเรือให้สามารถบรรจุคนได้มากขึ้น ควรมีแอปพลิเคชันแสดงตำแหน่งของเรือ ควรมีที่นั่งพิเศษสำหรับเด็ก สตรี และคนชรา หรือผู้พิการ และควรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่พร้อมใช้ซึ่งพบเห็นได้ชัดเจน

2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง

2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้เรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง สรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 2 การใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง

ปัจจัย	จำนวน (n)	ร้อยละ
1) ด้านประชากรศาสตร์		
เพศ		
ชาย	87	26.36
หญิง	243	73.64
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	54	16.36
21 ถึง 30 ปี	104	31.52
31 ถึง 40 ปี	82	24.85
41 ถึง 50 ปี	60	18.18
51 ถึง 59 ปี	20	6.06
60 ปีขึ้นไป	10	3.03
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	1	.30
ม.ต้น	12	3.64
ม.ปลาย /ปวช.	28	8.48
อนุปริญญา /ปวส.	38	11.52
ปริญญาตรีขึ้นไป	251	76.06
อาชีพ		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	10.61
นักเรียน/นักศึกษา	74	22.42
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	108	32.73
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	103	31.21
อื่นๆ (โปรดระบุ)	10	3.03
2) ด้านพฤติกรรมการเดินทาง		
ความถี่ในการใช้บริการ		
ทุกวัน	70	21.21
เฉพาะวันราชการ	72	21.82
เฉพาะวันหยุดราชการ	8	2.42
แล้วแต่โอกาส	180	54.55
เส้นทางที่ใช้บริการ		
พระนั่งเกล้า – สาทร (Urban Line เรือธงม่วง)	213	64.55
พระปิ่นเกล้า – สาทร (City Line เรือธงเขียว)	117	35.45

จากตาราง 2 การศึกษาการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี มาใช้บริการมากที่สุด และน้อยที่สุดมีช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด และน้อยที่สุดเป็นระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด และน้อยที่สุดประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และจำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง ส่วนใหญ่มีความถี่ในใช้บริการแล้วแต่โอกาส และน้อยที่สุดใช้บริการเฉพาะวันหยุดราชการ และมีผู้โดยสารใช้บริการในเส้นทางเรือพระนั่งเกล้า–สาทร (Urban Line เรือธงม่วง) มากกว่าเส้นทางพระปิ่นเกล้า–สาทร (City Line เรือธงเขียว)

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนพฤติกรรมการเดินทาง ได้ดังนี้

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)		ค่าสถิติ t	p–value
	ชาย	หญิง		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.39	4.34	.605	.546
ขนาดของเรือ	4.43	4.35	.875	.382
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.59	4.34	3.011	.003*
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.47	4.28	2.261	.024*
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.45	4.18	2.728	.007*
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.54	4.45	1.105	.270
ความสะอาดในเรือ	4.58	4.46	1.457	.146
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.33	4.31	.220	.826
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.62	4.40	2.617	.009*
ภาพรวม	4.49	4.40	1.282	.201

จากตาราง 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบทางสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (independent samples t–test) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงทุกด้าน โดยเฉพาะในประเด็นด้านความปลอดภัยของตัวเรือ ด้านความชำนาญของคนขับเรือ ด้านอุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ และด้านการให้บริการของพนักงานในเรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)						ค่าสถิติ F	p–value
	<20ปี	21–30ปี	31–40ปี	41–50ปี	51–60ปี	> 60ปี		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.41	4.37	4.39	4.28	4.30	4.20	.407	.844
ขนาดของเรือ	4.43	4.29	4.49	4.33	4.35	4.20	.996	.420

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)						ค่าสถิติ	p-value
	<20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	> 60ปี		
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.39	4.37	4.39	4.45	4.60	4.30	.526	.757
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.39	4.28	4.37	4.32	4.32	4.10	.595	.704
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.30	4.17	4.27	4.23	4.45	4.40	.570	.723
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.60	4.42	4.49	4.42	4.65	4.40	.842	.521
ความสะอาดในเรือ	4.59	4.38	4.54	4.50	4.60	4.40	1.167	.325
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.35	4.28	4.38	4.25	4.35	4.40	.313	.905
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.52	4.38	4.49	4.45	4.65	4.50	.773	.570
ภาพรวม	4.48	4.34	4.48	4.43	4.55	4.20	1.049	.389

จากตาราง 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ค่า p-value ของแต่ละตัวแปรทั้งหมดมีค่าสูงกว่า .05 (p > .05) แสดงว่าผู้โดยสารทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)					ค่าสถิติ F	p-value
	ประถม	ม.ต้น	ม.ปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.00	4.58	4.29	4.26	4.37	.729	.573
ขนาดของเรือ	4.00	4.57	4.25	4.26	4.38	1.447	.218
ความปลอดภัยของตัวเรือ	5.00	4.67	4.14	4.40	4.42	1.773	.134
ความชำนาญของคนขับเรือ	5.00	4.58	4.29	4.26	4.33	.774	.543
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	5.00	4.67	4.11	4.26	4.24	1.296	.272
ความสะดวกสบายภายในเรือ	5.00	4.67	4.43	4.50	4.47	.507	.731
ความสะอาดในเรือ	5.00	4.75	4.57	4.58	4.45	1.163	.327
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	5.00	4.67	4.29	4.37	4.30	.978	.419
การให้บริการของพนักงานในเรือ	5.00	4.75	4.50	4.47	4.44	.816	.516
ภาพรวม	5.00	4.75	4.39	4.45	4.40	1.153	.331

จากตาราง 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ค่า p-value ของแต่ละตัวแปรทั้งหมดมีค่าสูงกว่า .05 (p-value > .05) แสดงว่าผู้โดยสารทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)					ค่าสถิติ F	p-value
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.54	4.38	4.33	4.29	4.40	1.041	.386
ขนาดของเรือ	4.66	4.37	4.40	4.24	4.40	2.482	.044*
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.74	4.34	4.48	4.24	4.50	4.517	.001*
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.63	4.32	4.37	4.18	4.40	3.046	.017*
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.54	4.24	4.27	4.12	4.50	2.228	.066
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.69	4.54	4.52	4.29	4.70	3.900	.004*
ความสะอาดในเรือ	4.80	4.53	4.49	4.33	4.70	4.027	.003*
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.71	4.32	4.36	4.11	4.60	5.223	.000*
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.71	4.45	4.50	4.33	4.60	2.481	.044*
ภาพรวม	4.87	4.41	4.50	4.24	4.60	4.574	.001*

จากตาราง 6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การทดสอบทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ค่า p-value ของแต่ละตัวแปร 2 ตัว มีค่าสูงกว่า .05 (p-value > .05) ได้แก่ ด้านลักษณะ และรูปทรงของเรือ และด้านอุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)				ค่าสถิติ F	p-value
	ทุกวัน	เฉพาะวันราชการ	เฉพาะวันหยุดราชการ	แล้วแต่โอกาส		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.30	4.29	4.25	4.41	.823	.48
ขนาดของเรือ	4.30	4.26	4.25	4.44	1.593	.19
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.37	4.28	4.38	4.47	1.445	.23
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.24	4.10	4.50	4.45	5.410	.00*
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.17	4.01	4.25	4.38	4.037	.01*
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.47	4.33	4.63	4.53	1.776	.15
ความสะอาดในเรือ	4.50	4.36	4.50	4.53	1.223	.30
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.19	4.13	3.88	4.47	5.900	.00*
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.44	4.33	4.50	4.52	1.313	.27
ภาพรวม	4.37	4.26	4.25	4.51	3.225	.02*

จากตาราง 7 ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้การทดสอบทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < .05) ใน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความชำนาญของคนขับเรือ ด้านอุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ ด้านความสะดวกและตรงต่อเวลา และความพึงพอใจโดยรวม ทั้งนี้ในกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการแล้วแต่โอกาสมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในหลายมิติ

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง โดยจำแนกตามเส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$)		ค่าสถิติ t	p-value
	พระนั่งเกล้า-สาทร (Urban Line ธงม่วง)	พระปิ่นเกล้า-สาทร (City Line ธงเขียว)		
ลักษณะและรูปทรงของเรือ	4.30	4.46	-2.225	.027*
ขนาดของเรือ	4.28	4.53	-3.166	.002*
ความปลอดภัยของตัวเรือ	4.32	4.55	-2.929	.004*
ความชำนาญของคนขับเรือ	4.22	4.54	-4.213	< .001*
อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ	4.15	4.44	-3.179	.002*
ความสะดวกสบายภายในเรือ	4.42	4.58	-2.252	.025*
ความสะอาดในเรือ	4.42	4.62	-2.671	.008*
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.21	4.52	-3.733	< .001*
การให้บริการของพนักงานในเรือ	4.42	4.54	-1.566	.118
ภาพรวม	4.35	4.55	-2.759	.006*

จากตาราง 8 การได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร จำแนกตามเส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง โดยใช้การทดสอบทางสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางธงเขียวมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารเส้นทางธงม่วง แตกต่างกันอย่างชัดเจนในเกือบทุกด้าน ยกเว้นการให้บริการของพนักงานในเรือ และพบว่ามีความแตกต่างที่เด่นชัดที่สุด ได้แก่ ด้านความชำนาญของคนขับเรือ และด้านความสะดวกและตรงต่อเวลา (p-value < .001)

การอภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย โดยเฉพาะด้านการให้บริการของพนักงานและความปลอดภัย เพศจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการของพนักงาน 2) ความปลอดภัยของตัวเรือ 3) ความชำนาญของคนขับเรือ 4) อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ สอดคล้องกับศรันย์ ดันสถิต และณรงค์พงศ์ เพิ่มผล (2562) ที่พบว่า เพศหญิงมีระดับพฤติกรรมความปลอดภัยสูงกว่าเพศชายเกือบทุกประเด็น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุและระดับการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปัจจัยทั้งสองประเด็นมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ไม่แตกต่างกันทุกด้าน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ปัจจัยประเด็นอายุและการศึกษาจึงเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทุกด้าน สอดคล้องกับปัทมพร วงศ์วิริยะ (2565) ผู้เดินทางในระบบขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 18 ถึง 29 ปี และอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งมีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกัน และมีระดับการศึกษาระดับเดียวกัน

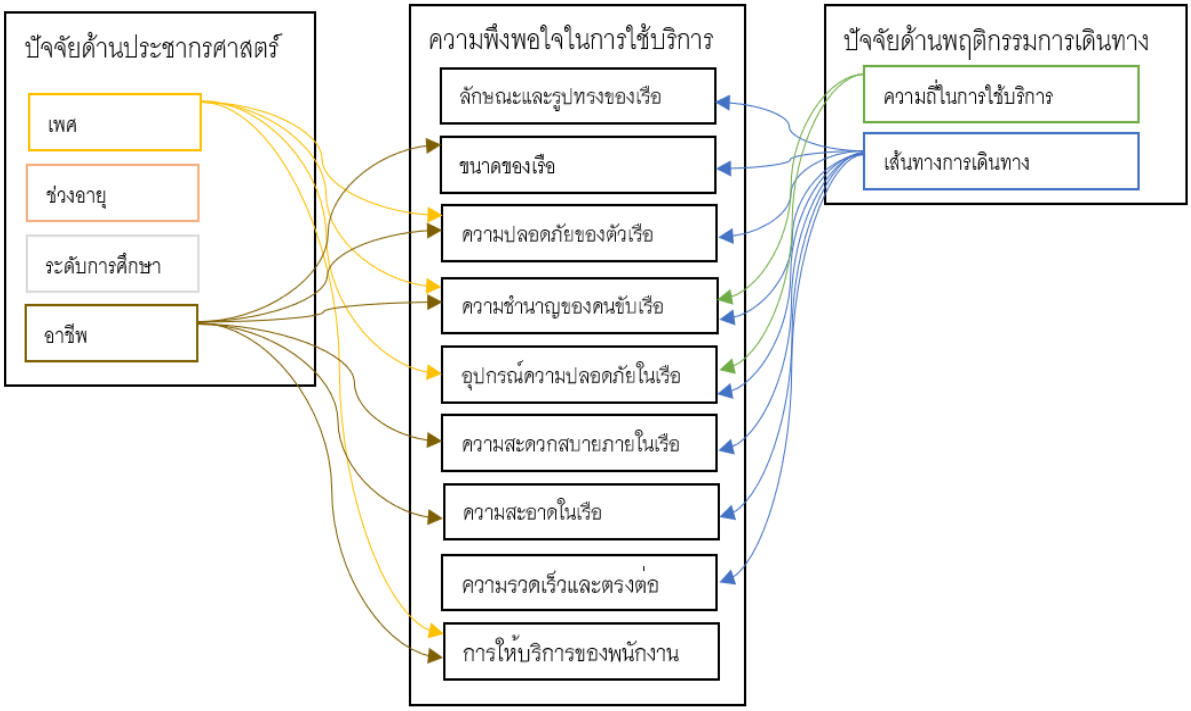
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 32.73 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.21 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 22.43 เนื่องจากอาชีพเกี่ยวข้องกับรูปแบบชีวิตประจำวัน ความต้องการในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง ปัจจัยด้านอาชีพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันเพียง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะและรูปทรงของเรือ 2) อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ แสดงให้เห็นว่าประเด็นด้านอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับธาดาธิเบศร์ ภูทอง และคณะ (2568) ที่พบว่าผู้เดินทางส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และสอดคล้องกับปัทมพร วงศ์วิริยะ (2565) ที่ผู้เดินทางโดยสารส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางในด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือไฟฟ้าเป็นประจำมีระดับความพึงพอใจน้อยว่าผู้ที่ใช้บริการเป็นรายครั้ง เนื่องจากความถี่ในการใช้บริการมากกว่าจึงมีโอกาสพบข้อบกพร่องได้มากและอาจจะพบเห็นอยู่เสมอ จึงประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อย สอดคล้องกับปานตะวัน ใจมาบุตร และคณะ (2567) ที่พบว่าความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นปัจจัยที่มีอำนาจทำนายพฤติกรรมมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง ด้านเส้นทางโดยสาร พบว่า เส้นทางพระปิ่นเกล้า–สาทร มีความพึงพอใจมากกว่าเส้นทางพระนั่งเกล้า–สาทร เนื่องจากเรือโดยสารมีคุณลักษณะและคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ประเด็นเส้นทางจึงมีผลต่อประสบการณ์และพฤติกรรมของผู้โดยสาร ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงช่องทางการเดินทาง แต่เป็นตัวสร้างประสบการณ์และพฤติกรรมที่กำหนดการระดับความพึงพอใจของบริการทั้งหมด สอดคล้องกับปัทมพร วงศ์วิริยะ (2565) ที่พบว่า ผู้เดินทางส่วนใหญ่เดินทางด้วยระบบขนส่งส่วนบุคคลรองลงมาคือ การเดินทางโดยการใช้ขนส่งสาธารณะประเภทรถซิตี้บัสภายในเขตเมือง และรูปแบบอื่น ๆ เช่น รถสองแถวและแท็กซี่ รูปแบบการเดินทางหรือเส้นทางการเดินทางจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทาง

องค์ความรู้ใหม่

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทย มีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ ช่วงอายุและระดับการศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ เส้นทางการเดินทาง ซึ่งเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ อันดับที่ 2 คือ อาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อันดับที่ 3 คือ เพศ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และอันดับที่ 4 คือ ความถี่ในการเดินทาง ซึ่งเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ องค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยนำเสนอได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยและการให้บริการ และกำหนดมาตรการการสื่อสารภายในเรือ เช่น การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมการฝึกอบรมให้กับพนักงานผู้ให้บริการ

1.2 แม้ว่าระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านอายุไม่แตกต่างกัน แต่ควรออกแบบการให้บริการเฉพาะกลุ่มตามอายุ (age-specific service design) เช่น การเพิ่มพื้นที่นั่งพิเศษสำหรับเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และกลุ่มคนพิเศษ เช่น คนพิการ และเพิ่มการบริการให้คำแนะนำช่วยเหลือ เพื่อเป็นช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจโดยรวมให้มากขึ้น

1.3 ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเส้นทางเรือธงม่วง โดยการถอดบทเรียนจากแนวทางปฏิบัติของเส้นทางเรือธงเขียวที่มีความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย และการให้บริการของพนักงานที่เป็นจุดแข็งของเส้นทางเรือธงเขียว เพื่อสร้างความมั่นใจในบริการต่อผู้โดยสารในการใช้บริการครั้งใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรสำรวจผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติเพื่อรับฟังความคิดเห็นว่ามีความแตกต่างกับคนไทยหรือไม่ เพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการได้ตรงกับความคาดหวังของผู้โดยสารทุกกลุ่ม

2.2 สำรวจปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางเชิงลึกเพิ่มเติม เช่น วัตถุประสงค์ของการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

2.3 ศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กรมเจ้าท่า ผู้บริหารและพนักงานผู้ให้บริการ และผู้โดยสาร หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

เอกสารอ้างอิง

กรมเจ้าท่า. (2568). *รายงานการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า ประจำปี 2567*. กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน. สืบค้น 30 เมษายน 2568 จาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2025/03รายงานการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า-67.pdf?91.

กรมเจ้าท่า. (2566). *แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570*. สำนักแผนงาน. สืบค้น 30 เมษายน 2568 จาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2024/02/แผนปฏิบัติราชการ-ระยะ-5-ปี-พ.ศ.2566-2570-กรมเจ้าท่า.pdf.

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2565). ตัวแบบการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการ ขนส่งสาธารณะ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารการบัญชีและการจัดการ, 14*(2), 143-160.

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, แทนตะวัน การสมพิศ, วิชญาดา สันติชวลิตสกุล, สาธินี เจนวงศ์ไพศาล, เบญจมาภรณ์ วรรณพันธ์ และพัชร ชมชาติ. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าไปยัง จุดหมายปลายทางสุดท้ายของผู้โดยสาร. *วารสารนวัตศาสตร์สหวิทยาการ, 3*(1), 1-16.

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤฒิกุล และนิมิต ซุ้นสั้น. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 10*(2), 431-458.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

ปัทมพร วงศ์วิริยะ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางเพื่อส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะภายในเมืองขอนแก่น. *วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวินิจฉัย, 21*(2), 57-71.

ปานตะวัน ใจมาบุตร, พัณณิตา หนูพรหม, รุ่งนภา โบกคา, กมลวรรณ พรมเทศ และนันทพร ภัทรพุทธ. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตนเองด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตอำภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม, 33*(1), 87-97.

ศรัณย์ ดั่นสถิตย์ และณรงค์พงศ์ เพิ่มผล. (2662). การรับรู้และพฤติกรรมความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 15*(3), 171-182.

ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุมิตสวรรค์. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มจร พุทธศาสตร์ปริทรรศน์, 9*(2), 308-322.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2562). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)*. กระทรวงคมนาคม. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2568 จาก http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/PDF/2563-06/25630603-StrategicPlan20yEditJan62.pdf.

อมร มะลาศรี. (2560). ประชากร ตัวอย่าง ประชากรเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลหลัก: มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน. *วารสารการวัดผลการศึกษา, 23*(2), 7-15.

Islam, M. R. (2018). Sample size and its role in Central Limit Theorem (CLT). *Computational and Applied Mathematics Journal, 4*(1), 1-7.

Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education, 48*, 1273-1296.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ

Application of google sheets in managing outbound shipping document data

วันวิสา ด่วนตระกูลศิลป์ [1], ธิดาทิพย์ เหลาแตว [2*], อุทุมพร อยู่สุข [3]
Wanwisa Duantrakoonsil [1], Thidatip Laotaew [2*], Utumporn Yoosuk [3]

[1,2] วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[3] คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
[1,2] Logistics and Supply Chain Department, College of Logistics and Supply Chain, Sripatum University
[3] Logistics and Supply Chain Department, Faculty of Business Administration, Rajapruk University
Corresponding author's e-mail: wanwisa.du@spu.ac.th [1], Thidatip.Laotaew@gmail.com [2], utyoos@rpu.ac.th [3]

Received: March 20, 2025 Revised: May 29, 2025 Accepted: June 3, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ และเพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อมูลและการคำนวณน้ำหนักของสินค้าขาออกทางเรือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัท กรณีศึกษา แผนกเอกสารขาออกทางเรือ จำนวน 5 คน ที่เป็นผู้ดูแลจัดการด้านข้อมูลและเอกสารให้แก่ลูกค้าบริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้นำ google sheets ทดลองใช้กับกลุ่มนี้ เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลการเขียนโครงสร้างผังงานการทำงานแบบทำซ้ำ และผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา เพื่อหาปัญหา จากนั้นประยุกต์ใช้ google sheets ซึ่งวัดผลการดำเนินงานทดลองก่อนและหลังดำเนินงาน โดยใช้ชุดงานการส่งออก จำนวน 40 ชุดงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อองค์กร อีกทั้งเข้ามาช่วยในการคำนวณข้อมูลตัวเลขที่มีจำนวนข้อมูลมาก และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การนำ google sheets มาประยุกต์ใช้สามารถลดเวลาได้ โดยก่อนการใช้ให้ผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 15.79 นาที และหลังจากใช้งานพบว่าผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 5.74 นาที ซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดและลดระยะเวลาลดลงได้ถึง 10.05 นาที

คำสำคัญ: google sheets, เอกสารขาออก, ขนส่งทางเรือ, ลดระยะเวลา

Abstract

This research aimed to explore the application of Google sheets for managing outbound maritime document data and to reduce the time required for data entry and the calculation of outbound cargo weight. The sample group consisted of five employees from the outbound documentation department of a case study company, who were responsible for managing data and documents for customers. The researcher employed Google sheets experimentally with the purposive sample group. Data analysis involved structure repetitive workflow diagrams and using fishbone diagram (Ishikawa model) to identify the core problems, subsequently applying. Google sheets. The performance was evaluated through a pre– and post– implementation trial using a total of 40 sets of export tasks. The findings revealed that: 1) the application of Google sheets in managing outbound maritime document data improved operational efficiency and generated positive organizational outcomes. Furthermore, it efficiently assisted in calculating large volumes of numerical data and facilitated effective data modification during operation. 2) The implementation of Google sheets resulted in time reduction. Prior to implementation, the average total time was 15.79 minutes, while post – implementation, the average total time was 5.74 minutes. This contributed to a reduction in operational errors and minimized the overall time consumption by 10.05 minutes.

Keywords: google sheets, outbound document, maritime transportation, time reduction

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การขนส่งสินค้าทางเรือในปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งสินค้าที่ทำการขนส่งผ่านทางเรือมีปริมาณมากถึงร้อยละ 80 ของการขนส่งทั้งหมด ซึ่งการขนส่งทางทะเลมีความสำคัญอย่างมากในด้านการส่งสินค้าโดยปลอดภัยและรวดเร็ว (Brooks, 2023) จึงทำให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางทะเล (sea freight) มีบทบาทสำคัญต่อภาคการค้าระหว่างประเทศ โดยเป็นตัวกลางขนส่งสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ผลิตและผู้บริโภค และส่งมอบวัตถุดิบแก่แหล่งผลิตในห่วงโซ่อุปทานที่กระจายอยู่ทั่วโลก รวมถึงมีความเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการขนถ่าย จัดเก็บและกระจายสินค้าถึงปลายทาง ทำให้การขนส่งทางทะเลมีบริการที่หลากหลายตามประเภทการใช้เรือ (United Nations Conference on Trade and Development, 2023) แต่การขนส่งทางทะเลก็ยังมีข้อเสียอยู่บ้าง เช่น ต้องใช้เวลาในการขนส่งยาวนานกว่าช่องทางอื่น ต้องขนถ่ายสินค้าผ่านการขนส่งประเภทอื่นเพื่อนำสินค้าไปสู่ปลายทาง และต้องจัดการด้านเอกสารจำนวนมาก โดยธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเลต้องให้บริการสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยให้กับลูกค้าที่ต้องการขนส่งสินค้า ซึ่งกระบวนการทำงานของพนักงานคือคอยแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเรือออกและเทียบท่าวันไหน เพื่อให้ลูกค้าเตรียมการในการออกสินค้าให้ทันเวลา การให้บริการอย่างเต็มความสามารถนั้น จะนำไปสู่การเป็นบริษัทผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลชั้นนำ ดังนั้นการบริการต่าง ๆ ต้องครอบคลุมในเรื่อง การบริการด้านการเป็นตัวแทนกลางระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนสินค้าเพื่อดำเนินพิธีการต่าง ๆ ในการนำเข้าและส่งออกสินค้า และการบริการจัดหาสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งแก้ปัญหาในเรื่องความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน (ณัชภัค พุฒิวร และกันต์สินี นุชเพนียด, 2567) โดยเฉพาะงานเอกสารและการส่งข้อมูลที่รวดเร็วให้ลูกค้าทราบ

การขนส่งสินค้าทางเรือขาออก (export shipping) มีบทบาทสำคัญต่อการค้าระหว่างประเทศและเศรษฐกิจของไทย ซึ่งการบริหารจัดการข้อมูลและเอกสารสำหรับของลูกค้าทางเรือขาออกยังคงเผชิญกับปัญหาหลายประการ เช่น ความล่าช้า ความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการขาดมาตรฐานในการจัดเก็บ ซึ่งอาจทำให้เกิดขอผิดพลาด และความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้ เช่น การขาดแคลนเอกสารที่จำเป็นสำหรับการผ่านพิธีการศุลกากรหรือการแก้ไขข้อมูลย้อนหลัง (United Nations Conference on Trade and Development, 2023) การศึกษาของ Raza et al. (2023) พบว่าการขาดมาตรฐานในการจัดการเอกสารและข้อมูลในกระบวนการส่งออกส่งผลให้เกิดความล่าช้าและต้นทุนที่เพิ่มขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ การวิจัยโดย Remez (2024) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเอกสารที่ไม่เหมาะสมสามารถนำไปสู่ความล่าช้าในการขนส่งและค่าปรับจากหน่วยงานศุลกากร การศึกษาโดย Arvind (2023) แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีการรู้จำอักขระด้วยแสง (OCR) สามารถช่วยในการจำแนกเอกสารได้อย่างแม่นยำถึง 92% ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดการเอกสาร นอกจากนี้ ได้นำเสนอวิธีการกึ่งอัตโนมัติในการจำแนกเอกสารในอุตสาหกรรมการขนส่ง ซึ่งช่วยลดภาระงานและข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจัดการเอกสารด้วยตนเอง การศึกษาของ Liu et al. (2024) สำรวจการใช้ดิจิทัลทวินในโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งสามารถช่วยในการติดตาม และจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่บริษัทกรณีศึกษา ในตำแหน่งพนักงานเอกสารขาออกทางทะเล (Customer Service Support Sea – Export) พบว่าส่วนงานของผู้วิจัยที่ได้รับมอบหมายให้ทำการดูแลจัดการด้านข้อมูลและเอกสารให้แก่ลูกค้าบริษัท A (shipper) จะมีการติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูล 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้าบริษัท A 2) สายเรือ (carrier) และ 3) ตัวแทนผู้รับสินค้าปลายทาง (oversea agent) โดยในการส่งออกสินค้าแต่ละครั้ง (per shipment) ลูกค้าบริษัท A จะทำการส่งออกสินค้าจำนวนหลาย ๆ ตู้คอนเทนเนอร์ จะได้รับเอกสารจองเรือ หรือ SI (Shipping Instruction) จากบริษัท A จำนวนครั้งละมาก ๆ โดยมีข้อมูลที่แตกต่างกัน คือ เลขเบอร์ตู้/เลขเบอร์ Seal เลข PO น้ำหนัก จำนวนชิ้นสินค้า และ CBM โดยบันทึกข้อมูลเลขเบอร์ตู้/เลขเบอร์ Seal และเลข PO ลงแอปพลิเคชัน Microsoft Sticky Notes โดยหากต้องการเรียกใช้งานแอปพลิเคชัน จะมีข้อมูลส่วนอื่น ๆ ที่ปรากฏขึ้นมาบนจอคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าของการค้นหาข้อมูล และสลับข้อมูลกับ Shipment อื่น ๆ ข้อมูลที่แตกต่างกันจะต้องอาศัยความรอบครอบและแม่นยำในการบันทึกข้อมูล เนื่องจากมีรายละเอียดมากและลูกค้ามีการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามความต้องการ ยิ่งไปกว่านั้นการคำนวณน้ำหนักทุกครั้งเป็นการคำนวณโดยการใช้เครื่องคิดเลข โดยจะต้องเปิดข้อมูลน้ำหนักในชุดแฟ้มเอกสารทุกครั้งส่งผลให้สูญเสียเวลาในการเปิดเอกสาร และต้องเสียเวลาในการจดตัวเลขที่กดในเครื่องคิดเลขลงบนกระดาษโน้ตทุกครั้ง ซึ่งการจดบันทึกข้อมูลซ้ำ ๆ แบบบันทึกด้วยมือ ที่มีการแก้ไขหลายครั้งอาจก่อให้เกิดความสับสนระหว่างปฏิบัติงาน เกิดความผิดพลาดที่ไม่จำเป็นเกิดขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและประสงค์ที่จะศึกษาการประยุกต์ใช้งาน google sheets มาใช้แทนการจัดการข้อมูลในการทำเอกสารขาออกทางเรือให้แก่ลูกค้าบริษัท A เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยจะนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกข้อมูลให้เป็นสัดส่วนผ่านการใช้งาน google sheets คำนวณน้ำหนักทั้งหมดของสินค้า (total gross weight) คำนวณจำนวนชิ้นของสินค้า (total pieces) และน้ำหนัก CBM เพื่อแสดงรายละเอียดน้ำหนักและจำนวนรวมดังกล่าวทั้งหมดให้กับสายเรือบน Master Bill of Landing (M/BL) อีกทั้งจะต้องส่งข้อมูลที่บันทึกไว้ส่งยืนยันเลขเบอร์ตู้ / เลขเบอร์ Seal และเลข PO ให้กับทางตัวแทนผู้รับสินค้าปลายทาง เพื่อความสะดวกต่อการดำเนินงาน และพัฒนาประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของในการปฏิบัติงาน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้ในด้านการขนส่งสินค้าทางทะเลขาออก ได้ศึกษาขั้นตอนการทำงานเหล่านี้ เพื่อกำจัดความสูญเปล่าและลดระยะเวลาจากความผิดพลาดในการทำงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ
2. เพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อมูลและการคำนวณน้ำหนักของสินค้าขาออกทางเรือ

การทบทวนวรรณกรรม

การประยุกต์ใช้ google sheets

google sheets (กูเกิล ชีท) เป็นแอปพลิเคชันในกลุ่มของ google app เป็นนวัตกรรมของ google มีลักษณะการทำงานคล้ายกันกับ Microsoft Excel แตกต่างระหว่าง google sheets และ Microsoft Excel มีดังนี้

google sheets

1) กูเกิล ชีท สามารถใช้งานได้ฟรี เพียงดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

2) สามารถทำงานเป็นทีมแบบเรียลไทม์ได้

3) สามารถบันทึกได้อัตโนมัติ

Microsoft Excel

1) ต้องเสียเงินซื้อซอฟต์แวร์

2) ไม่สามารถทำงานเป็นทีมแบบเรียลไทม์ได้

3) ต้องคอยกดบันทึกข้อมูลเมื่อใช้งานเสร็จ

โดย google sheets สามารถสร้าง คอลัมน์ และแถว สามารถใส่ข้อมูลต่าง ๆ ลงไปในเซลล์ และคำนวณสูตรต่าง ๆ ใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายผ่านระบบออนไลน์บนเว็บเบราว์เซอร์ โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่ม (ประหยัดเนื้อที่บนคอมพิวเตอร์ด้วย) อีกทั้งสามารถใช้งานบน application บนมือถือและแท็บเล็ต(Android, iOS) โดยมี google account ทำให้ google sheets สามารถใช้งานได้ทั้งระบบปฏิบัติการ Windows และ MacOS โดยที่มีหน้าตา และฟังก์ชันคล้าย ๆ กัน สามารถหาสิ่งที่ต้องการได้ง่าย โดยไม่ต้องคอยเรียนรู้หน้าของโปรแกรมใหม่ (interface) เวลาใช้งานจากอุปกรณ์อื่น ๆ อีกทั้งการทำงานเป็นทีม หรือการทำงานร่วมกัน (collaboration) เป็นจุดเด่นของ google sheets ผู้เป็นเจ้าของไฟล์สามารถแชร์ให้กับคนอื่น ๆ ได้สะดวก ทุกคนสามารถทำงานพร้อมกันในเวลาเดียวกันได้ google sheets เองยังมีตัวเลือกสำหรับการแชร์ที่หลากหลาย สามารถปรับได้ตามความต้องการ เช่น ให้ใครเข้าถึงได้บ้าง ให้ใครแก้ไขได้บ้าง (ทั้งชีต หรือบางคอลัมน์) ให้ใครดูได้ แต่ไม่สามารถแก้ไข จุดเด่นนี้ทำให้การทำงานจากทุกสถานที่เป็นเรื่องง่ายและสะดวก นอกจากนี้บน google sheets ระบบมีฟังก์ชันการบันทึกอัตโนมัติ (autosave) ซึ่งจะจัดเก็บงานลงในระบบคลาวด์อย่างต่อเนื่อง ทำให้มั่นใจว่างานจะไม่หายไปไหน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

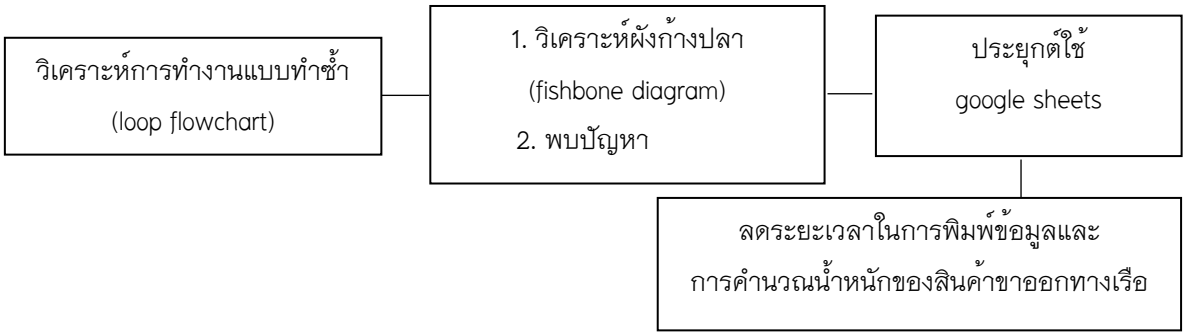
อาพร สุนทรวัฒน์ และทัดทอง พราหมณี (2560) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets สำหรับการบริหารงบประมาณ เพื่อช่วยพัฒนาเครื่องมือกระบวนการทำงาน การบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผลการประเมินหลังจากนำ google sheets มาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารงบประมาณ และการตัดสินใจเบิก–จ่ายงบประมาณ พบว่า มีความพึงพอใจในระบบงานบริหารงบประมาณอยู่ที่ระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29) และบุคลากรมีความรู้เพิ่มมากขึ้นจากระดับปานกลางเป็นระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีเครื่องมือที่รวดเร็วในการทำงานเพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพ

อนันท์ ดอเลาะ และรัตนาภรณ์ ศรีหาพล (2562) ได้ศึกษาระบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า อาคารหอพักนักศึกษา โดยการประยุกต์ใช้ google sheets การชำระค่าไฟฟ้าประจำอาคารหอพักนักศึกษา จะประสบปัญหาในความซ้ำซ้อนของข้อมูล มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน และเกิดความล้าช้าเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานเดิมจะใช้รูปแบบบันทึกข้อมูลอัตราการใช้ไฟฟ้าในแต่ละห้องพักในรูปแบบของกระดาษ จากนั้นจะนำอัตราการใช้ไฟฟ้าที่ได้จดบันทึกไว้ ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อคำนวณหาอัตราการใช้ไฟฟ้าและอัตราที่นักศึกษาต้องชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละห้องพัก จากปัญหาที่เกิดขึ้นมีความต้องการที่จะลดเวลาการปฏิบัติงานให้น้อยลง เมื่อทำการบันทึกข้อมูลอัตราการใช้ฟฟ้าในแต่ละห้องพักแล้ว ระบบสามารถประมวลผลได้ทันที และสามารถที่จะดูข้อมูลได้ทุกเมื่อ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นที่จะต้องเข้าไปดูข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการทำงาน อีกทั้งแสดงผลข้อมูลได้ทันทีไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เพียงมีเว็บเบราว์เซอร์ และอินเทอร์เน็ตการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างมากที่จะใช้เครื่องมีที่สะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพ

รุจโรจน์ แก้วอุไร และสุพรรษา น้อยนคร (2560) ได้ทำการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ผังก้างปลาร่วมกับเฟซบุ๊กที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงงานของนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร อธิบายเป็นแผนผัง ประกอบด้วย 1 ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (problem or effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา 2) ส่วนสาเหตุ (causes) ได้แก่ ปัจจัย (factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา) สาเหตุหลักและสาเหตุย่อย โดยอาศัยทักษะการคิดวิเคราะห์ คือ การจำแนกแยกแยะ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้นิสิตได้ใช้เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับนิสิต นิสิตกับนิสิต ด้วยกระบวนการสุนทรียสนทนา เพื่อให้นิสิตสามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงงานเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนและสังคมได้ โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ผังก้างปลาร่วมกับเฟซบุ๊กที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงงานของนิสิต มีความเหมาะสมสามารถนำไปสู่การปฏิบัติร่วมกัน นอกจากนี้พบว่า ภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ผังก้างปลาร่วมกับเฟซบุ๊กอยู่ในระดับมาก การเรียนการสอนช่วยให้มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงงานอย่างเป็นระบบ รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านผังก้างปลา และด้านโซเชียลมีเดีย (เฟซบุ๊ก) เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ออกแบบเพื่อให้นิสิตมีวิธีการคิดใคร่ครวญคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบผ่านการใช้แผนภูมิก้างปลา

ปิ่นกมล สมพีร์วงศ์ และสฤษฎ์ชัย ปรีดาวัลย์ (2564) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของวิทยาลัยการสาธรณสุขสิรินธรจังหวัดชลบุรี เพื่อปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมโปรแกรมประยุกต์ออนไลน์บนระบบคลาวด์ด้วย google sheets สำหรับการนำเข้าข้อมูล ในการจัดทำเอกสารแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 พบว่า การเข้าถึงระบบและความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.23 และการใช้งานง่ายและสะดวก 4.19 การปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยการนำเอา google sheets มาประยุกต์ใช้สะท้อนให้เห็นปัญหาและอุปสรรคทั้งจากขั้นตอนการทำงานแบบเดิม และขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ ทำให้สามารถส่งแผนงานปฏิบัติงานครบถ้วนและทันตามกำหนดเวลา รวมถึงมีระบบความปลอดภัยของข้อมูลด้วย เนื่องจากไม่ต้องโหลดไฟล์ Excel ซึ่งอาจจะติดไวรัสมาด้วย แต่การทำงานบน google sheets เพียงเปิดเว็บเบราว์เซอร์ สามารถบันทึกข้อมูลได้ทันที มีความสะดวกและรวดเร็ว

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงทดลองใช้การศึกษาการวัดผลการดำเนินงานวัดผลการทดลองก่อนและหลัง (pretest – posttest design) เพื่อความไม่ซับซ้อน และใช้ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนทดลองและหลังทดลอง โดยการทดลองของผู้ปฏิบัติงานในการดูแลจัดการด้านข้อมูลและเอกสารให้แก่ลูกค้าบริษัท A (shipper) สำรวจจากเอกสารชุดงานก่อนใช้โปรแกรม google sheet จำนวน 20 ชุดงาน และหลังใช้โปรแกรม google sheet จำนวน 20 ชุดงาน รวมเป็น 40 ชุด มีรายละเอียดวิธีการดำเนินวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัทกรณีศึกษา แผนกเอกสารขาออก (เรือ) ตำแหน่ง Customer Service Support Sea – Export ในการดูแลจัดการด้านข้อมูลและเอกสารให้แก่ลูกค้าบริษัท A (shipper) จำนวน 5 คน (อ้างอิงจากจำนวนผู้ที่เป็นผู้ดูแลจัดการด้านข้อมูลและเอกสารให้แก่ลูกค้าบริษัท) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้นำ google sheets ทดลองใช้กับกลุ่มนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำโปรแกรม google sheet มาประยุกต์ใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ย (average) ในระยะเวลาการดำเนินงานระยะเวลาการทำงานก่อนและการหลังจากชุดงานการส่งออกของลูกค้าผู้ส่งออกบริษัท A 40 ชุดงาน โดยแบ่งเป็นก่อนใช้ google sheets จำนวน 20 ชุดงาน และหลังใช้ google sheets จำนวน 20 ชุดงาน โดยใช้สูตร = AVERAGE(_:_)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง 1 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลของการทำงาน ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน และการสอบถามจากพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ เพื่อนำมาศึกษากระบวนการทำงานในปัจจุบันและศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงสังเกตการณ์การทำงานของตนเองในขั้นตอนการทำเอกสาร

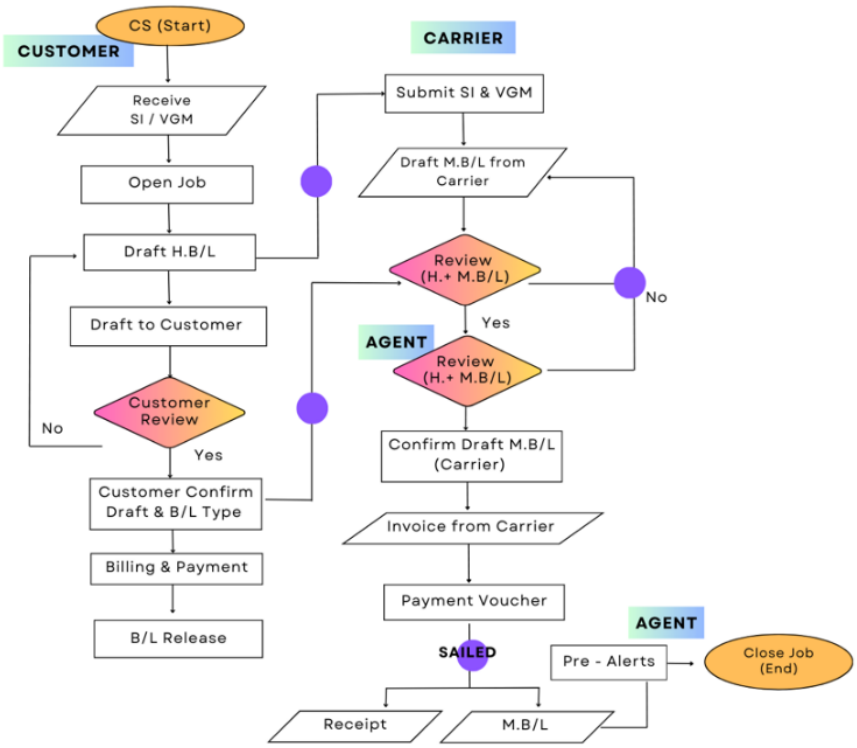
ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาย้อนดูเอกสารเก่า ๆ ที่มีความผิดพลาดและคลาดเคลื่อนของข้อมูล รวมถึงการเก็บข้อมูลจากการส่งผ่านข้อมูลทางการส่ง e–mail เนื่องจากเป็นการไหลของข้อมูล (data) ที่สำคัญ ศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความทางวิชาการ สถิติข้อมูลในรายงานต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประยุกต์ใช้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารขาออก ในการขนส่งสินค้าทางทะเลของบริษัทกรณีศึกษา โดยวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

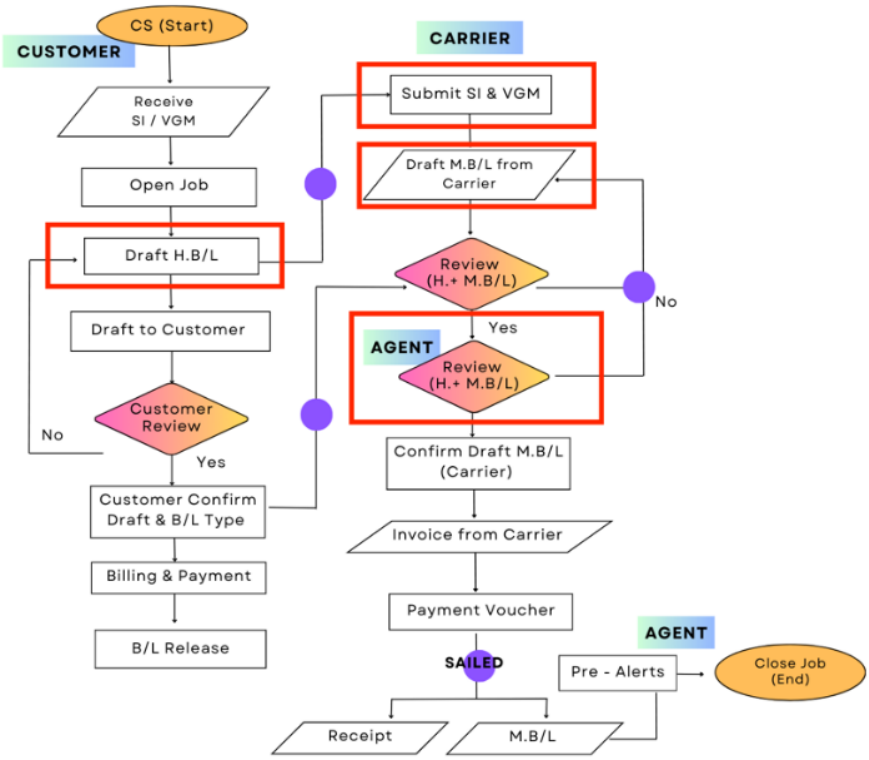
1) การเขียนโครงสร้างผังงานการทำงานแบบทำซ้ำ (loop flowchart) การจัดทำผังการทำงานโดยใช้ผังแบบทำซ้ำเนื่องจากในขั้นตอนการจัดทำเอกสารใบตราส่งสินค้าทางทะเล หรือ B/L จะต้องตรวจเอกสารให้มีความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลเอกสารการส่งให้กับผู้ส่งออกบริษัท A บน google sheets โดยการตรวจดราฟต์จะต้องตรวจให้ละเอียด เนื่องจากในบางครั้งลูกค้าจะมีการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลใน B/L เช่น G.W (Gross weight), No. of Packs, Shipping Marks, Description, CBM ส่งผลให้มีการแก้ไขข้อมูลหลายครั้งคล้ายกับรูปแบบของผังการทำงานแบบทำซ้ำ โดยลักษณะการทำงานรูปแบบนี้มีการประมวลผลความถูกต้องของงานมากกว่า 1 ครั้งในการทำเอกสาร โดยแสดงการไหลของข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบริษัทฯ ฝั่งลูกค้า (customer) สายเรือ (carrier) และฝั่งผู้ให้บริการปลายทาง (agent) การวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยใช้ทฤษฎีแผนผัง flowchart แบบผังงานการทำงานแบบทำซ้ำ (loop chart) เพื่อแสดงขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารขาออก ให้กับลูกค้าผู้ส่งออกบริษัท A แสดงภาพรวมและช่วยจัดลำดับขั้นตอนในการทำงานให้เป็นระบบและมีความเข้าใจง่ายมากขึ้นในขั้นตอนการทำงาน ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนผังวิเคราะห์โครงสร้างผังงานการทำงานแบบซ้ำในการทำงาน

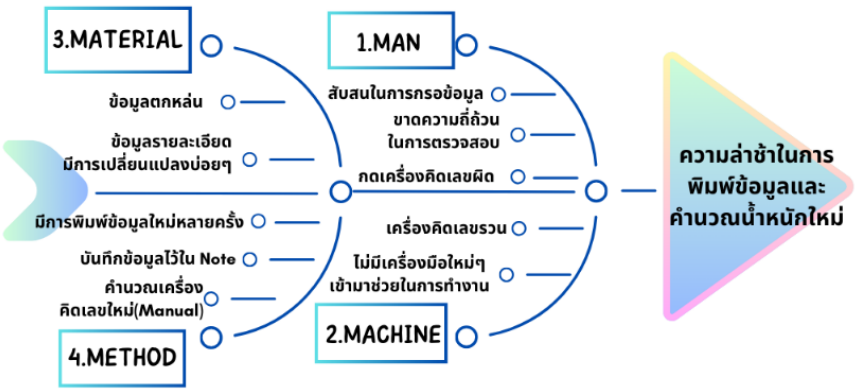
2) การวิเคราะห์ข้อมูลการเขียนโครงสร้างผังงานการทำงานแบบทำซ้ำ (loop flowchart) ในขั้นตอนการ Draft H.B/L ในระบบ, Submit SI / VGM กับสายเรือ, Draft M.B/L, ส่งข้อมูลให้ agent และต้องคำนวณน้ำหนัก / จำนวนชิ้น / CBM เป็นการพิมพ์ข้อมูลใหม่ทุกครั้ง และคำนวณน้ำหนักด้วยเครื่องคิดเลข มีปริมาณข้อมูลที่มากและ

ซับซ้อน ซึ่งเป็นการทำแบบ manual ซ้ำ ๆ ใน 4 ขั้นตอนข้างต้นที่กล่าวไป จะต้องใช้เวลาและเกิดการทำซ้ำแบบไม่เกิดคุณค่า มีการเปิดหน้าชุดงานหลาย ๆ ครั้ง สลับกับไปหน้า e-mail และหน้าเว็บไซต์ของสายเรือ ตามภาพที่ 3



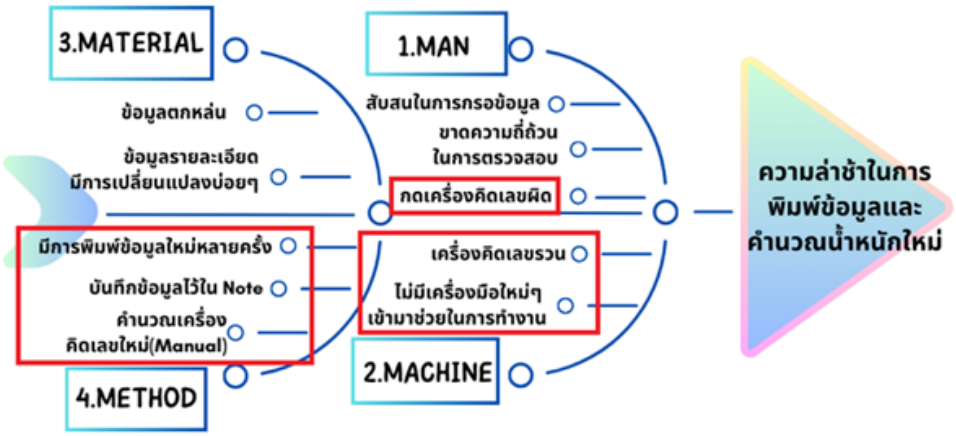
ภาพที่ 3 วิเคราะห์แผนผังการทำงานแบบซ้ำในการทำงาน

3) การเขียนผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา (fishbone diagram) พบปัญหา คือ ความล่าช้าในการพิมพ์ข้อมูล และคำนวณน้ำหนักใหม่ โดยแบ่งเป็น 1) ปัจจัยด้านบุคลากร (man) คือ สับสนในการกรอกข้อมูล ขาดความถี่ถ้วนในการตรวจสอบ และกดเครื่องคิดเลขผิด 2) ปัจจัยด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก (machine) คือ เครื่องคิดเลขรวน และไม่มีเครื่องมือใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน 3) ปัจจัยด้านอุปกรณ์อื่น ๆ (material) คือ ข้อมูลตกหล่น (ไม่ครบ) และข้อมูลรายละเอียดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ และ 4) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน (method) คือ มีการพิมพ์ใหม่หลายครั้ง บันทึกข้อมูลไว้ใน Note และคำนวณเครื่องคิดเลขใหม่เสมอ (manual) ตามภาพที่ 4



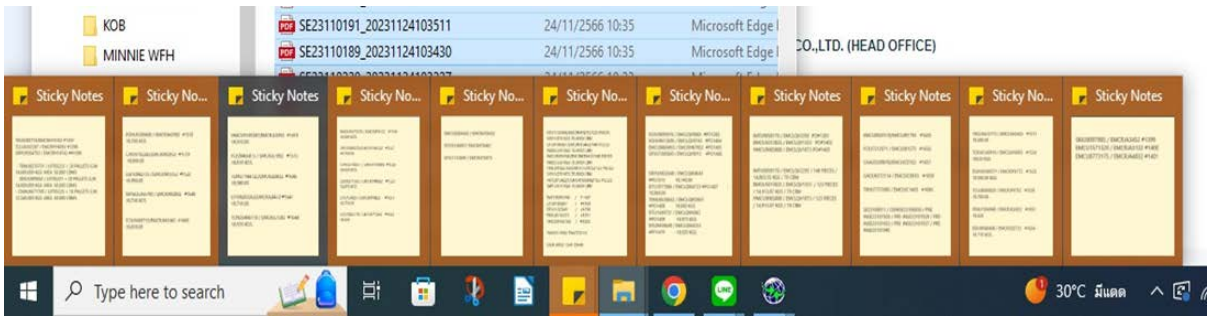
ภาพที่ 4 ผังแนวคิดก้างปลา (fishbone diagram)

4) การวิเคราะห์ผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา (fishbone diagram) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ขาดเครื่องมือที่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เป็นการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตที่มีความซับซ้อนกัน หรือค้นไฟล์เก่า ๆ ขึ้นมาดูสำหรับการป้อนข้อมูลในแต่ละขั้นตอน หรือแม้กระทั่งการคำนวณน้ำหนัก จะคิดคำนวณบนเครื่องคิดเลข และจดเอาไว้ ส่งผลให้เวลาที่ลูกค้ามีการอัพเดตข้อมูลใหม่ ๆ ส่งมาให้จะต้องมาทำการแก้ไข บันทึกข้อมูล และคำนวณแบบบันทึกด้วยมือ อยู่บ่อยครั้ง ผู้วิจัยจึงนำการวิเคราะห์ทฤษฎีก้างปลา (fishbone) มาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ร่วมกับการประยุกต์ใช้ google sheets ที่เป็นหนึ่งใน google app เพียงแค่มีบัญชี gmail ของ google จะสามารถเข้าใช้งานได้เลย เนื่องจากทางบริษัทไม่ได้ใช้ Microsoft Office การใช้งานใน google sheets จึงสะดวกกว่าและสามารถทำงานได้บนเว็บเบราว์เซอร์ ในขั้นตอนดังกล่าวต้องทำงานผ่าน google sheets ในขั้นตอนการ Draft H.B/L ในระบบ, Submit SI / VGM กับสายเรือ, Draft M.B/L, ส่งข้อมูลให้ oversea agent และต้องคำนวณน้ำหนัก / จำนวนชิ้น / CBM เป็นการพิมพ์ข้อมูลใหม่ทุกครั้ง ซึ่งมีข้อมูลที่เยอะและซับซ้อน จึงต้องอาศัยความรอบคอบและความชำนาญในการกรอกข้อมูล เนื่องจากมีรายละเอียดมากและข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา (fishbone diagram) ตามภาพที่ 5

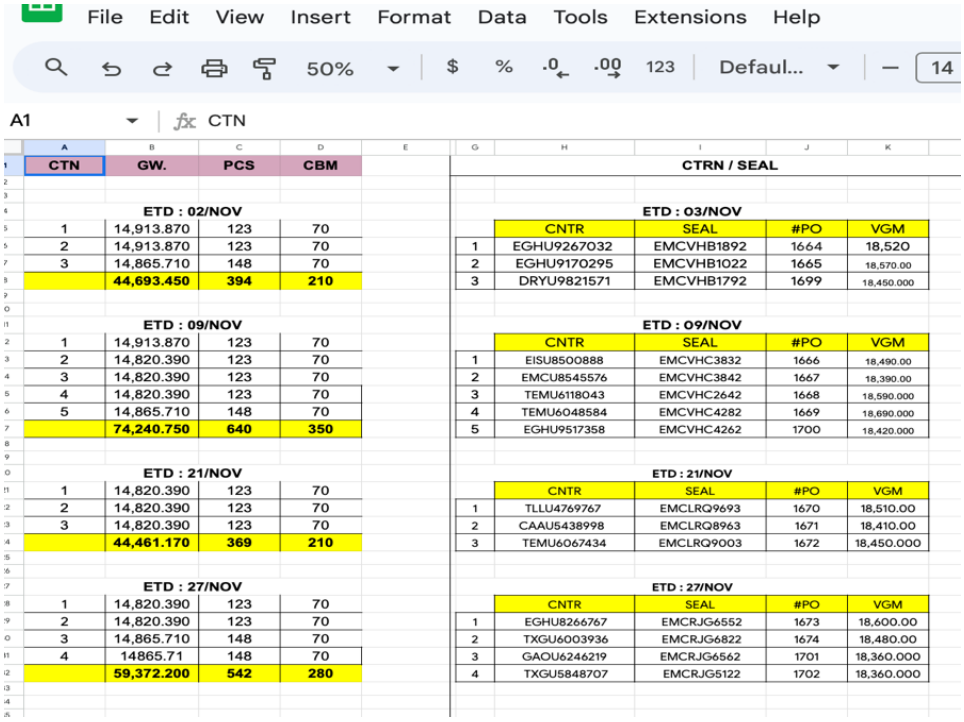


ภาพที่ 5 การวิเคราะห์ผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา (fishbone diagram)

5) การประยุกต์ใช้โปรแกรม google sheets เมื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลการเขียนโครงสร้างผังงานการทำงานแบบทำซ้ำ (loop flowchart) และการวิเคราะห์ผังแนวคิดทฤษฎีก้างปลา (fishbone diagram) แล้ว ผู้วิจัยจึงทำการประยุกต์ใช้ google sheets แทนการใช้แอปพลิเคชัน Microsoft Sticky Notes ตามภาพ ที่ 6 และ 7



ภาพที่ 6 การบันทึกมูลลงบนแอปพลิเคชัน Microsoft Sticky Notes (แบบเก่า)



File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

50% $ % .0 .00 123 Defaul... 14

A1 fx CTN

CTN	GW.	PCS	CBM
ETD : 02/NOV			
1	14,913.870	123	70
2	14,913.870	123	70
3	14,865.710	148	70
	44,693.450	394	210
ETD : 09/NOV			
1	14,913.870	123	70
2	14,820.390	123	70
3	14,820.390	123	70
4	14,820.390	123	70
5	14,865.710	148	70
	74,240.750	640	350
ETD : 21/NOV			
1	14,820.390	123	70
2	14,820.390	123	70
3	14,820.390	123	70
	44,461.170	369	210
ETD : 27/NOV			
1	14,820.390	123	70
2	14,820.390	123	70
3	14,865.710	148	70
4	14865.71	148	70
	59,372.200	542	280

CTRN / SEAL

ETD : 03/NOV

	CNTR	SEAL	#PO	VGM
1	EGHU9267032	EMCVHB1892	1664	18,520
2	EGHU9170295	EMCVHB1022	1665	18,570.00
3	DRYU9821571	EMCVHB1792	1699	18,450.000

ETD : 09/NOV

	CNTR	SEAL	#PO	VGM
1	EISU8500888	EMCVHC3832	1666	18,490.00
2	EMCU8545576	EMCVHC3842	1667	18,390.00
3	TEMU6118043	EMCVHC2642	1668	18,590.000
4	TEMU6048584	EMCVHC4282	1669	18,690.000
5	EGHU9517358	EMCVHC4262	1700	18,420.000

ETD : 21/NOV

	CNTR	SEAL	#PO	VGM
1	TLLU4769767	EMCLRQ9693	1670	18,510.00
2	CAAU5438998	EMCLRQ8963	1671	18,410.00
3	TEMU6067434	EMCLRQ9003	1672	18,450.000

ETD : 27/NOV

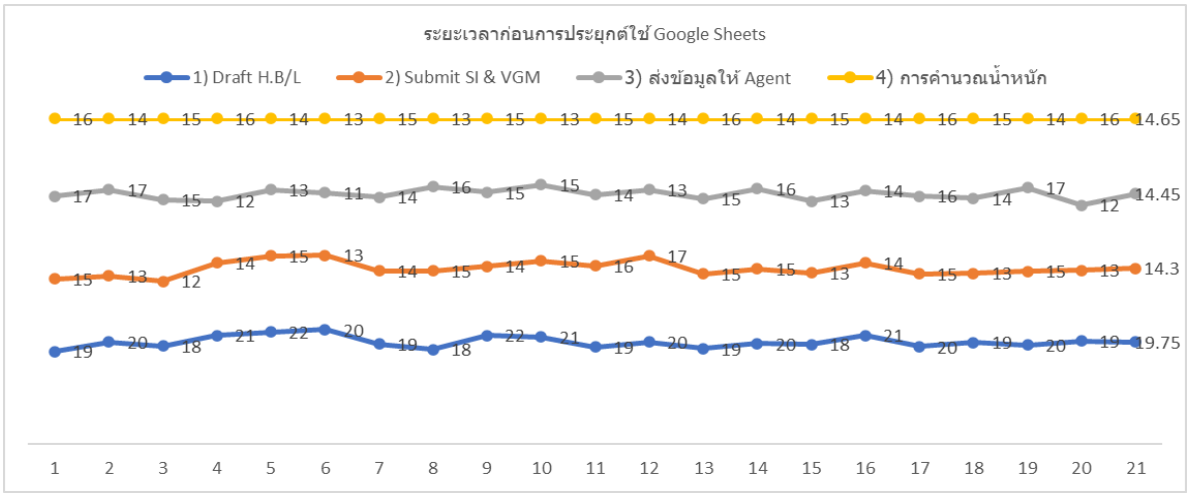
	CNTR	SEAL	#PO	VGM
1	EGHU8266767	EMCRJG6552	1673	18,600.00
2	TXGU6003936	EMCRJG6822	1674	18,480.00
3	GAOU6246219	EMCRJG6562	1701	18,360.000
4	TXGU5848707	EMCRJG5122	1702	18,360.000

ภาพที่ 7 การประยุกต์ใช้โปรแกรม google sheet (แบบใหม่)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานแผนผังแบบทำซ้ำ (loop flowchart) ผู้วิจัยพบว่าขั้นตอนการทำงานมีขั้นตอนหลายขั้นตอน แต่ไม่สามารถลดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่จำเป็น ซึ่งหากลดขั้นตอนลงอาจก่อให้เกิดความไม่สมบูรณ์ของงาน (inflexible) และความผิดพลาดของเอกสาร หลังจากนั้นนำแบบการวิเคราะห์ปัญหาแบบแผนผังก้างปลาหรือทฤษฎีก้างปลามาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งปัญหาที่พบทำให้ผู้วิจัยได้นำ google sheets มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ในการบันทึกข้อมูล และคำนวณน้ำหนักของสินค้า

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ พบว่าหลังการนำ google sheets มาประยุกต์ใช้มีความผิดพลาดลดลง ประหยัดเวลา และได้ผลที่แม่นยำเพิ่มขึ้น ในการสังเกตข้อมูลจะตัด Draft M.B/L จากสายเรือออก เนื่องจากเป็นการแก้ไขข้อมูลให้สายเรือ และรอดราฟท์จากสายเรือใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้ใน Smart Freight ระบบของบริษัท ซึ่งการเปรียบเทียบระยะเวลาก่อนและหลังในการทำงานด้วย Google sheets โดยสังเกตระยะเวลาการทำงานก่อนและการหลังจากชุดงานการส่งออกของลูกค้าผู้ส่งออกบริษัท A จำนวน 40 ชุดงาน วิเคราะห์จากการนำมาหาค่าเฉลี่ย (average) ของเวลาจากชุดงานก่อนใช้ google sheets โดยแบ่งเป็นก่อนการทดสอบ จำนวน 20 ชุด และหลังทดสอบ จำนวน 20 ชุด รวมเป็น 40 ชุด โดยกำหนดให้เอกสารชุดที่ 1 – 20 คือ ความถี่ และเวลาในการใช้ทำ ตามภาพที่ 8 และ ภาพที่ 9



ภาพที่ 8 การวิเคราะห์ระยะเวลาก่อนการประยุกต์ใช้ google sheets กับเอกสารชุดงาน 20 ชุด

ประมวลผลจำนวนเอกสาร 20 ชุด ทั้ง 4 รายการ ก่อนการใช้งาน google sheets ดังนี้

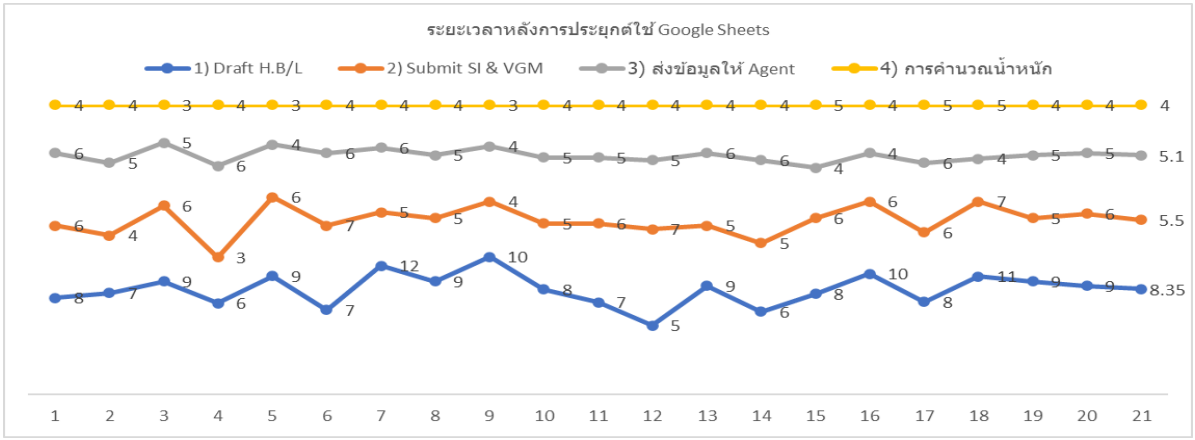
1) Draft H.B/L เวลาเฉลี่ย 19.75 นาที

2) Submit SI & VGM เวลาเฉลี่ย 14.30 นาที

3) ส่งข้อมูลให้ Agent เวลาเฉลี่ย 14.45 นาที

4) การคำนวณน้ำหนัก / จำนวนของ / CBM เวลาเฉลี่ย 14.65 นาที

ผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 15.79 นาที



ภาพที่ 9 การวิเคราะห์ระยะเวลาหลังการประยุกต์ใช้ google sheets กับเอกสารชุดงาน 20 ชุด

ประมวลผลจำนวนเอกสาร 20 ชุด ทั้ง 4 รายการ หลังการใช้งาน google sheets ดังนี้

1) Draft H.B/L เวลาเฉลี่ย 8.35 นาที

2) Submit SI & VGM เวลาเฉลี่ย 5.50 นาที

3) ส่งข้อมูลให้ Agent เวลาเฉลี่ย 5.10 นาที

4) การคำนวณน้ำหนัก / จำนวนของ / CBM เวลาเฉลี่ย 4.00 นาที

ผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 5.74 นาที

ตาราง 1 ตารางเปรียบเทียบความผิดที่ลดลงของการทำงานก่อนและหลังการใช้งาน google sheets

รายการ	ก่อน	หลัง	เวลาที่ลดลง
1) Draft H.B/L	19.75	8.35	11.4
2) Submit SI & VGM	14.30	5.50	8.8
3) ส่งข้อมูลให้ Agent	14.45	5.10	9.35
4) คำนวณ	14.65	4.00	10.65
ค่าเฉลี่ยเวลารวม (นาที)			10.05 นาที

จากตาราง 1 พบว่าก่อนใช้งาน google sheets มีความถูกต้องที่ให้ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ และล่าช้าในการทำงาน เสียเวลาไปกับการทำงานซ้ำ ๆ เมื่อใช้งาน google sheets และนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพ พบว่ามีความแตกต่างกันเรื่องของเวลาที่ลดลง ดังนี้

1) Draft H.B/L เวลาเฉลี่ย 19.75 นาที พบว่าเวลาลดลง 8.35 นาที

2) Submit SI & VGM เวลาเฉลี่ย 14.30 นาที พบว่าเวลาลดลง 5.50 นาที

3) ส่งข้อมูลให้ Agent เวลาเฉลี่ย 14.45 นาที พบว่าเวลาลดลง 5.10 นาที

4) การคำนวณน้ำหนัก / จำนวนของ / CBM เวลาเฉลี่ย 14.65 นาที พบว่าเวลาลดลง 4 นาที

วัตถุประสงค์ที่ 2 ลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อมูลและการคำนวณน้ำหนักของสินค้าขาออกทางเรือ พบว่าผลการนำ google sheets มาประยุกต์ใช้พบว่า ก่อนการใช้ให้ผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 15.79 นาที และหลังจากใช้งาน พบว่าผลรวมเวลาเฉลี่ย คือ 5.74 นาที โดยมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดและลดระยะเวลาลดลงได้ถึง 10.05 นาที

การอภิปรายผล

การศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ พบว่า การประยุกต์ใช้ google sheets ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องของกระบวนการจัดทำเอกสารขาออกตั้งแต่ขั้นตอนการบันทึก Shipping Instruction (SI) ดราฟต์ในระบบ (Draft H.B/L) ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการจัดทำเอกสาร ซึ่งมีผลต่อการลดข้อผิดพลาดที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า และช่วยลดการสูญเสียเวลาในการแก้ไขข้อมูลซ้ำซ้อน ส่งผลให้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของบุญเยี่ยม ขัดผาบ (2565) ซึ่งอธิบายว่า google sheets เป็นเครื่องมือที่สามารถรับข้อมูลจากหลายแหล่งพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเข้าถึง แก้ไข และแชร์ข้อมูลได้แบบ Real-time ส่งผลให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้อย่างคล่องตัวและลดความล่าช้าจากการทำงานแยกส่วน

การศึกษาเพื่อลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อมูลและการคำนวณน้ำหนักของสินค้าขาออกทางเรือ พบว่าการประยุกต์ใช้ google sheets ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ย 10.05 นาทีต่อชุดเอกสาร เมื่อเทียบกับวิธีการเดิม ซึ่งเป็นผลจากการออกแบบ Template ที่มีสูตรการคำนวณอัตโนมัติและการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการคีย์ข้อมูล ทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการคำนวณน้ำหนักสินค้า ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความแม่นยำและเวลาในระบบโลจิสติกส์ขาออก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานของจรูญลักษณ์ นารี (2563) พบว่าการใช้ google sheets ในงานบริหารนักศึกษาช่วยงานสามารถลดเวลาการดำเนินงาน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาการประยุกต์ใช้ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือ พบว่า การนำ google sheets มาประยุกต์ใช้ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อองค์กร อีกทั้งเข้ามาช่วยในการคำนวณข้อมูลตัวเลขที่มีจำนวนข้อมูลมากและการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการนำ google sheets มาประยุกต์ใช้พบว่าลดระยะเวลาในการพิมพ์ข้อมูล และการคำนวณน้ำหนักของสินค้าขาออกทางเรือได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสามารถนำ google sheets ในการจัดการข้อมูลเอกสารขาออกทางเรือได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออก หรือแผนกอื่น ๆ ที่มีเอกสารจำนวนมากนำ google sheets ไปประยุกต์ใช้เพื่อลดเวลาและความผิดพลาดในการทำงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรศึกษาการทำ hyperlink ดึงข้อมูลร่วมกับการส่งข้อมูลให้แก่ลูกค้าผู้ส่งออกบริษัทอื่น ๆ สายเรือ และตัวแทนผู้รับสินค้าที่ปลายทาง อันจะนำไปสู่ความสะดวกและแม่นยำของผู้ดำเนินงาน

2.2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในฟังก์ชันต่าง ๆ ของโปรแกรม google sheet หรือ google application ในการประยุกต์ใช้งาน

2.3) การประยุกต์ใช้งาน google sheets ในครั้งนี้ประยุกต์ใช้ในการทำงานของ shipper บริษัท A ในการจัดทำข้อมูล โดยผู้วิจัยมีข้อมูลยังไม่ครบถ้วนเนื่องจากจำนวนชุดงานที่ได้รับ ในการนำมาสังเกตุการณ์มีจำนวนจำกัด ควรศึกษาเพิ่มเติม หรือพัฒนาหากมีระยะเวลาในการศึกษาหาข้อมูล และปรับปรุงการใช้งานกับส่วนงานอื่น ๆ หรือกับ shipper อื่น ๆ

2.4) เพิ่มกลุ่มประชากรตัวอย่างกลุ่มอื่นเพิ่มเติม เช่น แผนกการนำเข้าสินค้าทางเรือ หรือ ทางอากาศ ถึงการใช้ google sheets กับการดูแลลูกค้าบริษัทอื่น ๆ ในฝ่ายหรือแผนกที่มีรูปแบบการดำเนินงานที่ต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

จรูญลักษณ์ นารี, กันยกร นามบุตรดี และนีรบล ไชยปัญหา. (2563). การประยุกต์ใช้ Google sheet ในการบริหารจัดการนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10 Library Transformation in a Disrupted World*, 8-9 มกราคม 2563. สงขลา: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ณัชภัค พุฒิวร และกันต์สินี นุชเพนียด. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจนำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8*(1), 111-122.

บุญเยี่ยม ขัดผาบ. (2565). *การใช้ Google Spreadsheet (Excel)*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2566 จาก https://it.ricd.go.th/wp-content/uploads/2017/07/ITRICD-GoogleSpreadsheet-3.pdf

ปิ่นกมล สมพีร์วงศ์ และสฤษฏ์ชัย ปรีดาวัลย์. (2564). การประยุกต์ใช้ Google Sheet สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 15*(4), 490-510.

รุจโรจน์ แก้วอุไร และสุพรรษา น้อยนคร. (2560). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ผังก้างปลาร่วมกับเฟซบุ๊กที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงงานของนิสิต.* รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อนันท์ ดอเลาะ และรัตนาภรณ์ ศรีหาพล. (2562). ระบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า อาคารหอพักนักศึกษา โดยการประยุกต์ใช้ Google Sheets. *การการนำเสนอเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการจัดการความรู้ นวัตกรรมวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2562 (KM YRU Forum 2019)* 8 เมษายน 2563. ยะลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

อาพร สุนทรวัฒน์ และทัดทอง พราหมณี. (2560). การประยุกต์ใช้ Google sheets สำหรับการบริหารงบประมาณ. *PULINET Journal*, *4*(3), 24–33.

Arvind, N. (2023). *A semi–automatic method for document classification in the shipping industry*. arXiv. https://doi.org/10.48550/arXiv.2305.06148.

Brooks, P. (2023). *Major shipping routes for global trade*. ArcBest. Retrieved November 20, 2023, from https://arcb.com/blog/major–shipping–routes–for–global–trade.

Liu, Y., Pan, S., & Ballot, E. (2024). Unveiling the potential of digital twins in logistics and supply chain management: Services, capabilities, and research opportunities. *Digital Engineering*, 3, 100025. https://doi.org/10.1016/j.dien.2024.100025.

Raza, Z., Woxenius, J., Altuntas Vural, C., & Lind, M. (2024). Digital transformation of maritime logistics: Exploring trends in the liner shipping segment. *Computers in Industry*, 145, 103811.

Remez, A. (2024). *Document digitization: why it is crucial in 2025*. Adexin. Retrieved May 29, 2025, from https://adexin.com/blog/document–digitization/.

United Nations Conference on Trade and Development. (2023). *Review of maritime transport 2023: Towards a green and just transition*. UNCTAD. Retrieved November 20, 2023, from https://unctad.org/publication/review–maritime–transport–2023.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

The impacts of accounting information system capability and organizational support on the benefits derived from the use of the computerized Accounting System (e-LAAS) in Local Administrative Organizations in the Upper Southern Region

ปิยธิดา นาคประดิษฐ์ [1*], ดารณี เอื้อชนะจิต [2]
Piyathida Nakpradit [1*], Daranee Uachanachit [2]

[1,2] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1,2] Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University
[*]Corresponding author's e-mail: piyathida2259@gmail.com [1*], daranee.ua@spu.ac.th [2]

Received: April 22, 2025 Revised: May 12, 2025 Accepted: May 27, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในฝ่ายงานการเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วย ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย 2) การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์

จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

คำสำคัญ: ความสามารถ, ระบบสารสนเทศทางการบัญชี, การสนับสนุนจากองค์กร, ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS)

Abstract

The objectives of this research were to study the impact of accounting information system capabilities and organizational support on the benefits derived from the use of the computerized accounting system (e–LAAS) in local administrative organizations in the upper southern region. This research was quantitative research. The sample group consisted of 234 finance and accounting personnel who operated the computerized accounting system (e–LAAS) in the local government organizations in the upper southern region. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation, as well as multiple regression analysis for testing the research hypotheses. The research results showed that 1) accounting information system capability, which consisted of stability, flexibility, and integration of accounting information system, positively influenced the benefits derived from the use computerized accounting system (e–LAAS) in local government organizations in the upper southern region, across the dimension of goal attainment , data accuracy, data timeliness, and stakeholder satisfaction. 2) Organizational support consisted of assistance from organizational executives and the provision of training and development for the use of computerized accounting system (e–LAAS). Moreover, readiness of I resources and technological services positively influenced the benefits derived from the use of computerized accounting system (e–LAAS) in local administrative organizations in the upper southern region, across the dimension of goal attainment, data accuracy, data timeliness, and stakeholder satisfaction.

Keywords: capabilities, accounting information system, organizational support, benefits derived from the use of the computerized accounting system (e–LAAS)

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคดิจิทัล ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ โดยเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงาน (Laudon & Laudon, 2020) องค์กรธุรกิจในปัจจุบันพึ่งพาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกภาคส่วน เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องแม่นยำ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงธุรกิจผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล

ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ การนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) มาใช้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน

สร้างความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเอื้อต่อการตรวจสอบและความโปร่งใสในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้ก่อให้เกิดปัญหาหลักคือการขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง (นันทวัน แสงจิตต์พันธุ์, 2554 อ้างถึงใน อุษณี เทียนหอม และจิกาญจน์ สานนท์, 2563) รวมถึงข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร (บดินทร์ธร บัวรอด, 2567)

ถึงแม้ปัญหาด้านบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบ แต่การสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อประโยชน์ที่ได้รับ (Eisenberger et al., 1986 อ้างถึงใน ธีรพันธ์ เสียงสนั่น, 2560) การสนับสนุนนี้ครอบคลุมหลายด้าน เช่น การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ การช่วยเหลือจากผู้บริหาร การฝึกอบรม การสนับสนุนทางเทคนิค การได้รับการสนับสนุนอย่างครบถ้วนจะส่งผลให้การใช้ระบบ บรรลุวัตถุประสงค์ มีความถูกต้องและทันเวลาของข้อมูล และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการศึกษาผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ดีนั้นจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาจากความง่ายต่อการใช้งาน ที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้โดยไม่ซับซ้อน ควบคู่ไปกับความเสถียรภาพที่ระบบทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความรวดเร็วในการตอบสนองและความพร้อมในการใช้งานทุกเมื่อ รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึง และความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการ ล้วนเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของระบบ (DeLone & McLean, 1992 อ้างถึงใน ถิรดา มธุรสพรวัฒนา, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพของสารสนเทศ พิจารณาได้ 3 มิติ ดังนี้ 1) ด้านเวลา เน้นความสำคัญของข้อมูลที่ทันต่อเวลา เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านเนื้อหา ให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูลเป็นหลัก โดยต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้ใช้มั่นใจในการนำไปใช้ นอกจากนี้ เนื้อหาต้องมีความตรงประเด็น และสมบูรณ์ครบถ้วนในส่วนที่จำเป็น นำเสนอเฉพาะข้อมูลสำคัญ อีกทั้งยังต้องมีศักยภาพในการพัฒนา และแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มพูนคุณค่าอย่างชัดเจน และ 3) ด้านรูปแบบ เน้นการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ยังคำนึงถึงระดับความละเอียดของข้อมูลครบถ้วน และการจัดลำดับเนื้อหาอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ผู้ใช้ทำความเข้าใจข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง (O'Brien, 2001 อ้างถึงใน สยามรัฐ พันธุ์มี, 2565)

พิมปภัค เล็กใจซื่อ (2564) ให้นิยามไว้ว่า ด้านคุณภาพระบบ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความเสถียรในการทำงานที่ต่อเนื่องไม่ติดขัด ความรวดเร็วใน

การตอบสนอง และความแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล นอกจากนี้ ระบบต้องมีความสมบูรณ์และตอบสนองคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการใช้งาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า จันทร์พา ทัดภูธร (2543, อ้างถึงใน สรพงศ์ ตุลยากรณ์, 2562) มองว่าการสนับสนุนจากองค์กรครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตวิทยาสังคมที่เน้นการยอมรับและให้เกียรติบุคลากร ในขณะที่ณดนย์ พุดด้วงเงิน (2565) ขยายความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรให้กว้างขึ้น โดยเน้นที่ความรู้สึกของบุคลากรต่อการสนับสนุนช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ การยกระดับการพัฒนาบุคลากร และการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ ยังได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรม การที่องค์กรมีความยุติธรรมในการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร ทั้งในแง่ของการประเมินผลงาน การกำหนดกฎระเบียบ โดยมีการแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้า 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำปรึกษาและความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้า รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

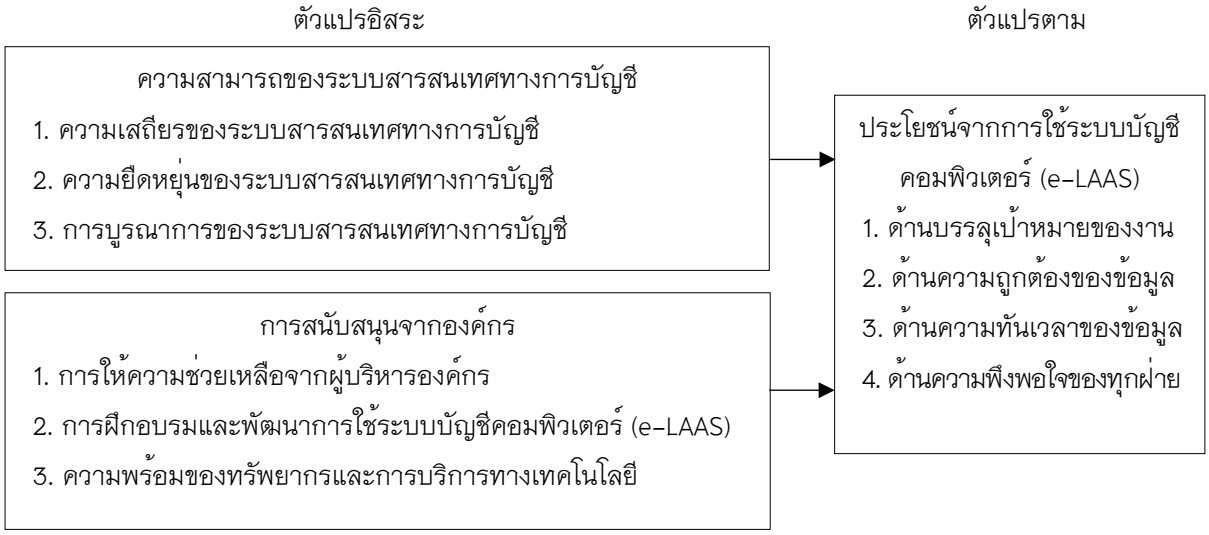
สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 6 การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

สมมติฐานที่ 8 การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในฝ่ายงานการเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบนทั้งหมดจำนวน จำนวน 566 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรในฝ่ายงานการเงิน และบัญชีที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% จำนวน 234 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ใช้คำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และส่วนที่ 5 คำถามแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของบุคลากรในฝ่ายงานการเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จากนั้นทำการขอหนังสือราชการจากคณะการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ 2) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.201	7.499			.000**
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.094	3.195	.450	2.223	.002**
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.103	0.558	.311	3.219	.577
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.098	2.850	.334	2.990	.005**
$R = .541$, $R^2 = .292$, Adjusted $R^2 = .283$, SEE = .714, F = 31.670, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 1 พบว่า ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .541 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ได้ร้อยละ 29.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .714 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความเสถียร และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชีไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์ จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.172	8.544			.000**
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.081	4.112	.450	2.223	.000**
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.088	1.439	.311	3.219	.152
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.084	1.962	.334	2.990	.051
$R = .587$, $R^2 = .345$, Adjusted $R^2 = .336$, SEE = .610, F = 40.352, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 2 พบว่า ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .587 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 34.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .610 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความยืดหยุ่นและด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.161	7.479			.000**
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.076	-.016	.450	2.223	.987
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.083	3.505	.311	3.219	.001**
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.078	5.258	.334	2.990	.000**
$R = .693$, $R^2 = .481$, Adjusted $R^2 = .474$, SEE = .571, F = 70.996, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 3 พบว่า ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .693 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 48.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .571 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความยืดหยุ่นและด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชีไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.176	4.994			.000**
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.083	3.467	.450	2.223	.001**
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.090	0.774	.311	3.219	.440
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.086	5.275	.334	2.990	.000**
R = .688, R^2 = .474, Adjusted R^2 = .467, SEE = .623, F = 69.092, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 4 พบว่า ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .688 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 47.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .623 ผลการทดสอบพบว่าด้านความเสถียร และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชีไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.226	6.087			.000**
1. การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร	.087	2.106	.484	2.068	.036*
2.การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)	.086	2.468	.499	2.006	.014*
3. ความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี	.079	3.002	.526	1.900	.003**
R = .522, R^2 = .273, Adjusted R^2 = .263, SEE = .724, F = 28.756, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 5 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .522 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 27.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .724 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี ด้านการให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร และการให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .05 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.187	7.253			.000**
1. การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร	.072	0.059	.484	2.068	.953
2.การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)	.071	2.558	.499	2.006	.011*
3. ความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี	.065	6.486	.526	1.900	.000**
$R = .607$, $R^2 = .369$, Adjusted $R^2 = .361$, SEE = .599, F = 44.841, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 6 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .607 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 36.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .599 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี ด้านการให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และด้านการให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กรไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความถูกต้องของข้อมูล

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.190	6.484			.000**
1. การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร	.074	1.821	.484	2.068	.070
2.การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS)	.072	–.172	.499	2.006	.864
3. ความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี	.067	7.918	.526	1.900	.000**
R = .638, R^2 = .407, Adjusted R^2 = .400, SEE = .610, F = 52.708, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 7 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) และความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .638 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ได้ร้อยละ 40.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .610 ผลการทดสอบพบว่า ด้านความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร และด้านการให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ตัวแปร	Std.	t	Tolerance	VIF	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.195	3.540			.000**
1. การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร	.076	4.106	.484	2.068	.000**
2.การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS)	.074	.638	.499	2.006	.524
3. ความพร้อมของทรัพยากรและการบริการของเทคโนโลยี	.069	6.667	.526	1.900	.000**
R = .688, R^2 = .473, Adjusted R^2 = .466, SEE = .626, F = 68.735, Sig = .000					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 8 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และความพร้อมของทรัพยากรและการบริการทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .688 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้ร้อยละ 47.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .626 ผลการทดสอบพบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กร และด้านความพร้อมของทรัพยากรและการบริการของเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความทันเวลาของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ไม่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาผลกระทบของความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน หากระบบสารสนเทศมีความเสถียร ยืดหยุ่น และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการบรรลุเป้าหมาย การจัดทำข้อมูลที่มีความถูกต้องทันเวลา และการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิดา คนสูง และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2567) ได้ศึกษาระบบสารสนเทศและสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบทรัพย์สินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผลการศึกษา พบว่า ระบบสารสนเทศในด้านการแสดงผลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านความสำเร็จของงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน อุไร และคณะ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพของภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านบูรณาการสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของนักบัญชี ในด้านความถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี พรหมรักษา และดารณี เอื้อชนะจิต (2564) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชีและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า การจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความพร้อมใช้งาน และด้านการเข้าถึงข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ด้านความทันเวลาของข้อมูล ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา คลังทอง และคณะ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งต่อผลประสิทธิภาพการใช้งานบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ (SMEs) ในด้านการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทย

การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ในด้านการสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งเสริมการฝึกอบรม การจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม และการสนับสนุนด้านเทคนิคจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายของงาน จัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภรภัค นิลคัมภีร์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี เมื่อผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความคุ้มค่าของระบบ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพผ่านการฝึกอบรม ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของของอภินห์พร จับประยงค์ และคณะ (2567) ทำการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของข้อมูลในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยา กันทร และอรวรรณ เชื้อเมืองพาน (2565) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีในระบบ GFMIS ของวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีในระบบ GFMIS ด้านความทันเวลาของข้อมูล รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

องค์ความรู้ใหม่

การใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการสนับสนุนจากองค์กร โดยความสามารถของระบบประกอบด้วยความเสถียร ความยืดหยุ่น และการบูรณาการข้อมูลอย่างราบรื่นจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานด้านบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กันนั้น การสนับสนุนจากองค์กร การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การให้การฝึกอบรมและพัฒนาการใช้ระบบ รวมถึงความพร้อมของทรัพยากรและบริการทางเทคโนโลยี จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์

(e-LAAS) ได้อย่างเต็มศักยภาพ อิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อการบรรลุเป้าหมายของงาน ความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินและบัญชีที่น่าเชื่อถือ ทันเวลาต่อการตัดสินใจ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของระบบและการส่งเสริมการสนับสนุนจากองค์กรอย่างรอบด้าน จึงเป็นกลยุทธ์ สำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านการเงินและการบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ดูแลระบบสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) เนื่องจากความเสถียรของระบบมีผลโดยตรงต่อประโยชน์หรือประสิทธิภาพในการใช้งาน ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความเสถียรอยู่เสมอ และควรมีความยืดหยุ่นสูง เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งาน และในส่วนของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้วยการพัฒนาระบบให้สามารถผนวกรวมข้อมูลและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้อย่างราบรื่น

1.2 การสนับสนุนจากองค์กรของผู้บริหารระดับสูง ในด้านทรัพยากร เช่น งบประมาณ และบุคลากร ในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการใช้ระบบที่สามารถเสริมสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรที่แข็งแกร่งช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจและพร้อมที่จะปรับตัวต่อการใช้งานระบบจะช่วยสร้างความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประโยชน์จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเทียบกับระบบ New GFMIS Thai ที่ใช้ในหน่วยงานราชการอื่น เพื่อพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละระบบที่จะนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

2.3 การวิจัยครั้งนี้นำเสนอผลการวิจัยเป็นรายด้าน ซึ่งไม่ได้วิเคราะห์ผลการวิจัยในภาพรวม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยที่สามารถนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2567). *สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ.* สืบค้น 1 กันยายน 2567 จาก https://nlc.dla.go.th/public/orgInfo01.do.

ณดนย์ พุดด้วงเงิน. (2565). *การสนับสนุนจากองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ถิรดา มธุรสพรวัฒนา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธีรพันธ์ เสียงสนั่น. (2560). *การมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความสุขในการทำงานของนักกิจกรรมบำบัดในประเทศไทย โดยมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเป็นตัวแปรสื่อ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บดินทร์ธร บัวรอด. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการคลังตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเทศบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 9*(1), 125–126.

พิมปภัค เล็กใจซื่อ. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดทำ บัญชีด้านการเบิกจ่ายในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกรมการเงินทหารบก.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภรภัค นิลคัมภีร์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา: ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รัตติยา กันทร และอรวรรณ เชื้อเมืองพาน. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีในระบบ GFMIS ของวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 7*(2), 73–85.

สยามรัฐ พันธุ์มี. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สรพงศ์ ตุลยากรณ์. (2562). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์มหาวิทยาลัยมหิดล.

สาธิดา คนสูง และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2567). *ระบบสารสนเทศและสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบทรัพย์สินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8*(3), 260–270.

สาวิตรี พรหมรักษา และดารณี เอื้อชนะจิต. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชีและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 14*(2), 35–49.

สายฝน อุไร, ผกามาศ บุตรสาลี และทิพย์สุดา ทาสีดำ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพของภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 10*(2), 39–55.

สุกัญญา คลังทอง, สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และอัจฉราพร โชติพฤกษ์. (2563). *ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการ บัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12*(2), 100–116.

อภินห์พร จับประยงค์, ปานฉัตร อาการักษ์ และอรวรรณ เชื้อเมืองพาน. (2567). *ปัจจัยการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในเขตภาคเหนือ. วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 9*(1), 227–246.

อุษณี เทียนหอม และรุจิกาญจน์ สานนท์. (2563). *ศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e–LAAS)ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2*(1), 39–51.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed). Pearson.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

Guidelines for the development of digital leadership and innovation development in teachers' learning management within Sichon 2 Educational Quality Development School Network

กันทิมา ใจห้าว [1*], พิชามญชุ์ สุรียพรรณ [2], ญาณิศา บุญจิตร์ [3]
Kantima Jaihow [1*], Pichamon Sureeyaphan [2], Yanisa Boonchit [3]

[1,2,3] หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
[1,2,3] Master of Education Program in Educational Administration,
Faculty of Education, Suratthani Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: kantima.jaihow@gmail.com [1], kjoojoop@gmail.com [2], yanisa.boo@sru.ac.th [3]

Received: May 17, 2025 Revised: June 3, 2025 Accepted: June 9, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู 3) ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบวิธีเชิงสำรวจ ดำเนินการวิจัย 3 ระยะ ประกอบด้วยระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 จำนวน 127 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ระยะที่ 2 พัฒนาแนวทาง โดยการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ระยะที่ 3 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนา

นวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ได้แก่ ด้านการสื่อสารดิจิทัล ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และด้านการสื่อสารดิจิทัล ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ควรมีการจัดอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประชุมและสื่อสาร เพื่อสนับสนุนครูในการ พัฒนาและทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ 3) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำดิจิทัล, ผู้บริหารสถานศึกษา, นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

Abstract

This research aimed to 1) study the needs for the development of digital leadership and innovation in teachers' learning management, 2) study guidelines for the development of digital leadership and innovation in teachers' learning management, and 3) evaluate the appropriateness and feasibility of the guidelines for development of digital leadership and innovation in teachers' learning management within Sichon 2 Educational Quality Development School Network. This study employed survey research. This research, conducted in three phases. Phase 1 examined the needs assessment, where the sample consisted of 127 school administrators and teachers from Sichon 2 Educational Quality Development School Network. The sample size was determined using Krejcie and Morgan table, and the instrument utilized was questionnaire. Phase 2 focused on developing the guidelines through a focus group discussion. The sample consisted of eight qualified experts selected via purposive sampling. Phase 3 involved evaluated the appropriateness and feasibility of the guidelines. The sample consisted of five qualified experts, and the instrument utilized was an evaluation forms. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, the needs index, and content analysis. The results showed that 1) the needs for development of digital leadership and innovation in teachers' learning management in Sichon 2 Educational Quality Development School Network were found to be, in descending order of necessity: digital communication, digital organizational development, building digital culture and digital communication. 2) The guidelines for developing digital leadership and innovation in teachers' learning management within the Sichon 2 Educational Quality Development Network should focus on organizing training and study visits to enhance digital technology skills in meetings and communication. This measure aimed to support teachers in development and implementing learning management innovations. 3) The overall appropriateness and feasibility of the guidelines for the development of digital leadership and innovation in teachers' learning management with in Sichon 2 Educational Quality Development School Network were assessed the highest level.

Keywords: digital leadership, school administrators, learning management innovation

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโลก แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะที่ 2 พ.ศ. 2566–2570 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็น “เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เข้มแข็ง มีคุณภาพ และมีพลวัต” บนฐานของทุนมนุษย์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมดิจิทัล โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนมนุษย์ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลผ่านสองแนวทางสำคัญ คือ 1) การเสริมสร้างทักษะใหม่ (reskill/new skill) สำหรับเยาวชนในระบบการศึกษา และ 2) การพัฒนาทักษะต่อยอด (upskill) ให้กับแรงงานในทุกสายอาชีพ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากกระแส การเปลี่ยนฉับพลันทางดิจิทัล (digital disruption) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565)

จากการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบนั้น ผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งในด้านความรู้บทบาทของผู้เรียน ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถในการเข้าใจการเปลี่ยนแปลง และบูรณาการเทคโนโลยีมาใช้ในห้องเรียนและโรงเรียนให้เหมาะสม ต้องสร้างการยอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงให้ครูและบุคลากรในโรงเรียน ให้เห็นความสำคัญและนำไปบูรณาการกับความรู้ในศาสตร์การสอน ความรู้ในเนื้อหาวิชาเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ของครู (สุกัญญา แช่มช้อย, 2558) อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสามารถบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน (กะรัต ทองใสพร และคณะ, 2566)

การจัดการเรียนการสอนปัจจุบันเน้นการสอนตามแนวทางการเรียนรู้เชิงรุก (active learning) ผู้สอนนำสื่อทางการศึกษามาใช้ในการจัดการเรียนรู้ เนื่องจากมีเป้าหมายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความคาดหวังในการพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะสำคัญในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2567a) ซึ่งการขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะผู้กำหนดทิศทางและสนับสนุนการพัฒนาครูให้สามารถนำนวัตกรรมไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างยั่งยืน (International Society for Technology in Education, 2017)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 มีเป้าประสงค์ที่ให้สถานศึกษาในสังกัดใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการสถานศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยได้จัดทำโครงการเพื่อยกระดับการใช้ ICT ในการบริหารจัดการสถานศึกษาและการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4, 2567) จากการศึกษาแผนปฏิบัติการเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ซึ่งสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ยังไม่ปรากฏรูปแบบหรือแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนในเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตลอดจนการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะครูเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการพัฒนานวัตกรรมในการเรียนรู้ของครูเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 การวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางสำคัญสำหรับวางแผนปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของยุคดิจิทัล และช่วยเพิ่มคุณภาพของการจัดการเรียนรู้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

3. เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภูรีรัตน์ สุกใส (2565) กล่าวว่า ภาวะผู้นำดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีวิสัยทัศน์ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้และการบริหารงานในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบท และความต้องการของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง

จิติมา วรรณศรี (2564) กล่าวว่า ผู้นำดิจิทัลต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการ การสื่อสาร และการเรียนรู้ให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในยุคนี้

กล่าวโดยสรุปภาวะผู้นำดิจิทัล หมายถึง ความสามารถและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการและการส่งเสริมการเรียนรู้ในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการมีวิสัยทัศน์ในการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาและการทำงานภายในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล 2) การพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล 3) การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล 4) การสื่อสารดิจิทัล

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2567b) กล่าวว่า การสร้างหรือพัฒนานวัตกรรม ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงโอกาส/การระบุปัญหา 2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย 3) การประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม 4) การทดลองใช้นวัตกรรม 5) การแก้ไขจุดบกพร่อง และ 6) การเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จัก

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2559) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามคุณลักษณะที่หลักสูตรกำหนดไว้

2) การศึกษาและเลือกนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาการเรียนรู้ หลังจาการวิเคราะห์ปัญหาการเรียนรู้ในขั้นตอนที่ 1) จะทำให้ครู นักวิจัย ทราบปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ชัดเจนขึ้น ขั้นตอนต่อไปครูจึงควรศึกษานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ให้หลากหลาย

3) การออกแบบนวัตกรรม เมื่อครูตัดสินใจเลือกใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาการจัดการเรียนรู้เหมาะสมแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการออกแบบนวัตกรรมให้ชัดเจน ทั้งในด้านเนื้อหา ส่วนประกอบ และกระบวนการจัดกิจกรรม

4) การสร้างนวัตกรรม เมื่อได้ออกแบบนวัตกรรมอย่างครบถ้วนแล้ว ครู นักวิจัย จะต้องดำเนินการสร้างนวัตกรรมให้เป็นรูปธรรมตามแผนที่วางไว้ หากเป็นสื่อหรือเอกสาร

5) การประเมินคุณภาพนวัตกรรม กระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนานวัตกรรม คือ การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นสอดคล้องกับปัญหา จุดประสงค์การเรียนรู้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

ทิศนา แขมมณี (2562) ได้กล่าวถึง การพัฒนานวัตกรรมด้านการเรียนการสอนโดยทั่วไปนั้นมีกระบวนการหลัก ๆ ที่ คล้ายคลึงกัน ดังนี้

1) การระบุปัญหา (problem) เริ่มจากการวิเคราะห์สถานการณ์หรือบริบทที่มีปัญหา พร้อมทั้งตระหนักถึงความจำเป็นในการแก้ไข เพื่อยกระดับผลลัพธ์หรือคุณภาพในประเด็นนั้น ๆ

2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย (objective) หลังจากพบปัญหาแล้ว ผู้พัฒนาต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่านวัตกรรมที่สร้างขึ้นควรบรรลุอะไร และให้ผลลัพธ์ในระดับใด

3) การศึกษาข้อจำกัดต่าง ๆ (constraints) พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการใช้งานจริงของนวัตกรรม เช่น ทรัพยากร เวลา บุคลากร หรือบริบทเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อออกแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมที่สุด

4) การประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม (innovation) เป็นขั้นตอนของการออกแบบแนวทางใหม่ อาจเป็นการสร้างสิ่งใหม่หรือปรับปรุงของเดิม โดยอิงจากความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและจุดมุ่งหมาย

5) การทดลองใช้ (experimentation) ดำเนินการทดลองใช้นวัตกรรมในสถานการณ์จริง พร้อมทั้งประเมินผลและสะท้อนจุดอ่อนที่ควรแก้ไขก่อนนำไปใช้อย่างเต็มรูปแบบ

6) การเผยแพร่ (dissemination) เมื่อแน่ใจในคุณภาพและประสิทธิภาพของนวัตกรรมแล้ว จึงดำเนินการเผยแพร่ เพื่อให้หน่วยงานหรือผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง

การพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เป็นลักษณะการดำเนินงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) การระบุปัญหา การวิเคราะห์ปัญหาการเรียนรู้และการจัดการเรียนรู้ มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุคุณลักษณะตามที่หลักสูตรคาดหวัง

2) การศึกษานวัตกรรม ผู้พัฒนานวัตกรรมต้องศึกษาข้อจำกัดและลักษณะของปัญหาในบริบทที่นวัตกรรมจะถูกใช้ เพื่อให้แน่ใจว่านวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้จริง

3) การออกแบบนวัตกรรม ควรเลือกนวัตกรรมที่เหมาะสมสำหรับแก้ปัญหาการเรียนรู้แล้ว ควรออกแบบนวัตกรรมโดยกำหนดขอบเขต เนื้อหา องค์ประกอบ และกระบวนการที่ชัดเจน

4) การสร้างและพัฒนานวัตกรรม ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ออกแบบไว้ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์จุดประสงค์ ออกแบบ ดำเนินการ ตรวจสอบคุณภาพ และทดลองใช้

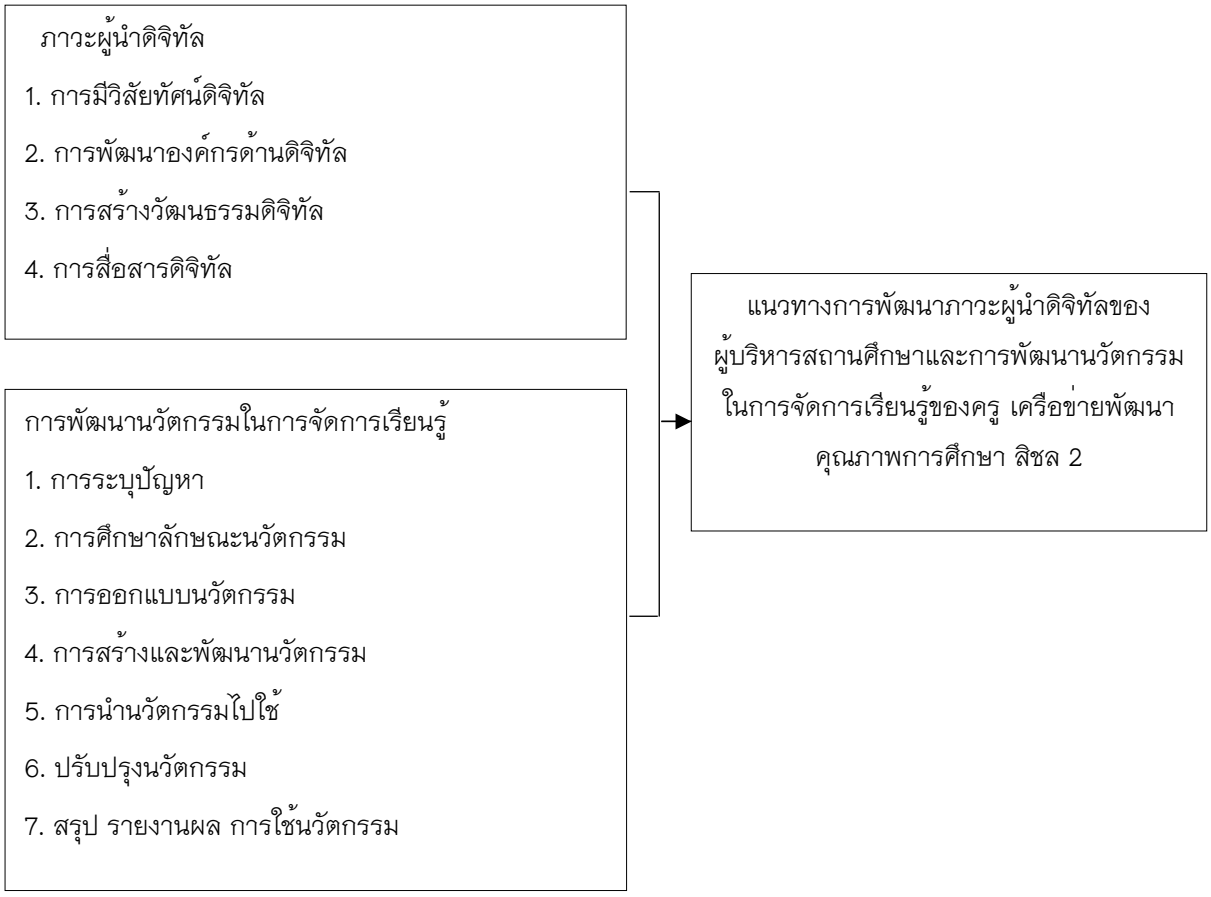
5) การนำนวัตกรรมไปใช้ เพื่อทดสอบว่านวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพ การทดสอบซ้ำหลายครั้งก่อนเผยแพร่จะเพิ่มโอกาสให้นวัตกรรมประสบความสำเร็จมากขึ้น

6) การปรับปรุงนวัตกรรม ต้องใช้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มคุณภาพและความเหมาะสมในการใช้งาน ควรตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและทดลองใช้กับกลุ่มขนาดเล็ก

7) การสรุปและรายงานผลการใช้นวัตกรรม มุ่งเน้นการสรุปผลลัพธ์จากการพัฒนาและการทดสอบนวัตกรรม รวมถึงการจัดทำรายงานที่สื่อผลการพัฒนาและการประเมินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัล ของ International Society for Technology in Education (2017), Sheninger (2014) สุชญา โกมลวานิช และคณะ (2563) ชุติรัตน์ กาญจนธนชัย และคณะ (2563) ดาวรุวรรณ ถวิลการ (2564) จิตรกร จันทร์สุข และจีรนันท์ วัชรกุล (2564) การดำเนินการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้โดยพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีของ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2567b) พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2559) ทิศนา แขมมณี (2562)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและครูในเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 จำนวน 20 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 189 คน เป็นผู้บริหาร 18 คน ครู 171 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูในเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 จำนวน 127 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประยุกต์ใช้ตามแบบ Likert (1932) จำนวน 46 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google form แปลงเป็นคิวอาร์โค้ด แนบหนังสือขอความอนุเคราะห์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการแล้วนำมาวิเคราะห์ตามสถิติที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$)

ระยะที่ 2 พัฒนาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการบริหาร หรือด้านนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบการสนทนากลุ่ม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายกับผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเป็นรายบุคคล นัดวันและเวลาในการสนทนากลุ่มและดำเนินการสนทนากลุ่มตามแนวประเด็นที่กำหนดไว้ วันที่ 23 มีนาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลจากการสนทนากลุ่มมาดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ระยะที่ 3 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการบริหาร หรือด้านนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประยุกต์ใช้ตามแบบ Likert (1932) จำนวน 13 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			ความต้องการจำเป็น	
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$PNI_{modified}$	ลำดับ
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล	4.21	.66	มาก	4.60	.44	มากที่สุด	.085	3
2. ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล	4.18	.67	มาก	4.64	.42	มากที่สุด	.098	2
3. ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล	4.13	.69	มาก	4.58	.44	มากที่สุด	.098	2
4. ด้านการสื่อสารดิจิทัล	3.88	.71	มาก	4.42	.58	มาก	.123	1
ภาพรวม	4.09	.62	มาก	4.55	.41	มากที่สุด	.101	

จากตาราง 1 สภาพปัจจุบันของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = .62) เรียงลำดับสภาพปัจจุบันจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และด้านการสื่อสารดิจิทัล ตามลำดับ

สำหรับสภาพที่พึงประสงค์ของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = .41) เรียงลำดับสภาพที่พึงประสงค์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และด้านการสื่อสารดิจิทัล ตามลำดับ

ความต้องการจำเป็นของของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล โดยภาพรวมคือ .101 เรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารดิจิทัล ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 ดังนี้

2.1. ด้านการสื่อสารดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1.1 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้บริหารพัฒนาทักษะการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการประชุมและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารนำไปปรับใช้ในการสร้างความเข้าใจร่วมกับครู สนับสนุนการออกแบบและทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ครูได้สะท้อนผลการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมให้มีคุณภาพ

2.1.2 จัดให้ผู้บริหารศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการประชุมและสื่อสารกับครู เพื่อเรียนรู้แนวทางการสื่อสารภายในสถานศึกษา นำไปใช้ส่งเสริมครูให้ทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ สร้างความเข้าใจร่วมกัน และร่วมกันปรับปรุงพัฒนานวัตกรรม

2.2 ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.2.1 ส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เรียนรู้จากผู้บริหารต้นแบบที่มีประสบการณ์ในการระดมทุนจากหน่วยงานและการวางแผนจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการจัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน เพื่อให้ครูสามารถเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลและนำไปใช้ในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

2.2.2 จัดให้ผู้บริหารศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเปิดมุมมองใหม่ในการจัดซื้ออุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีเสถียรภาพ ส่งผลให้ครูสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบนวัตกรรม ที่หลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมกับผู้เรียนและนำสื่ออุปกรณ์ดิจิทัลไปใช้ทดลองนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.3.1 จัดอบรมให้ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถแนะนำและส่งเสริมครูทุกกลุ่มสาระให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการศึกษานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้และออกแบบนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับนักเรียน

2.3.2 จัดให้ผู้บริหารศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีในทุกกลุ่มสาระ เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้กับโรงเรียนตนเอง และส่งเสริม สนับสนุนครูทุกกลุ่มสาระให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

2.4 ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.4.1 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะการวางแผนกลยุทธ์และทักษะการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้บริหาร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนครูให้นำความรู้ด้านเทคโนโลยีไปใช้ในการสร้าง พัฒนา และปรับปรุงนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

2.4.2 ส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้าร่วมศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบที่ใช้เทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ เพื่อเปิดมุมมอง สร้างแรงบันดาลใจและนำไปจูงใจครูให้ใช้เทคโนโลยีในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

2.4.3 จัดให้มีผู้บริหารต้นแบบที่มีประสบการณ์ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลคอยให้คำแนะนำและแลกเปลี่ยนแนวทางกับผู้บริหารที่ต้องการพัฒนา เน้นการเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการจัดการเรียนรู้ของครู เพื่อสนับสนุนการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและการสร้างนวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 นำเสนอดังตาราง 2

ตาราง 2 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล	4.72	.46	มากที่สุด	4.72	.46	มากที่สุด
2. ด้านการพัฒนาองค์กรด้านดิจิทัล	4.40	.63	มาก	4.60	.51	มากที่สุด
3. ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล	4.73	.46	มากที่สุด	4.73	.46	มากที่สุด
4. ด้านการสื่อสารดิจิทัล	4.40	.81	มาก	4.49	.70	มาก
ภาพรวม	4.54	.66	มากที่สุด	4.61	.57	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยภาพรวม ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = .66) อยู่ในระดับมากที่สุด

ความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยภาพรวม ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = .57) อยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งเสริมความสามารถในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 พบว่า ด้านการสื่อสารดิจิทัล มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารต้องเสริมสร้างทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อการสื่อสารข้อมูลและนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนนวัตกรรมทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดจิติมา วรรณศรี (2564) กล่าวว่า ภาวะผู้นำดิจิทัล เป็นคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการ การสื่อสารและการเรียนรู้ให้เท่าทัน ส่งเสริมบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี เพื่อการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ ส่วนด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัลมีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 มีความตระหนักและปฏิบัติในด้านนี้ในระดับที่น่าพอใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการใช้เทคโนโลยีในสถานศึกษาได้ในระดับดีอยู่แล้ว ถึงแม้ว่าความต้องการจำเป็นจะอยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่การมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถขับเคลื่อนสถานศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับวชิรพงศ์ พูลเกษร (2565) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ภายใต้การตอบสนองตามนโยบาย ส่งเสริมให้ครูมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง สร้างการยอมรับ ความไว้วางใจและจิตสำนึกเชิงบวกในการปฏิบัติงานให้แก่ครูรวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และบูรณาการให้เกิดการยกระดับและความเป็นเลิศทางด้านการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้นำดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่ไม่เพียงมองการณ์ไกล แต่ต้องสามารถสร้างความเข้าใจร่วมในองค์กรด้วย และ

ยังสอดคล้องกับดาวรุวรรณ ถวิลการ (2564) กล่าวว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นความสามารถของผู้บริหารในการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้และการจัดการสถานศึกษา โดยต้องมีวิสัยทัศน์และเป็นผู้นำในการส่งเสริมให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำเทคโนโลยีมาบูรณาการใช้ในการจัดการศึกษาและการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้เรียน ครู และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและส่งเสริมให้ครูและผู้เรียนมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรอบรู้และรู้เท่าทันสื่อ

2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและความสามารถในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 มีดังนี้

2.1 ด้านการสื่อสารดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนา คือ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้บริหารพัฒนาทักษะการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการประชุมและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผู้บริหารศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการประชุมและสื่อสารกับครู เพื่อให้ผู้บริหารนำไปปรับใช้ในการสร้างความเข้าใจร่วมกับครู สนับสนุนการออกแบบและทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ และให้ครูได้สะท้อนผลการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับรัตติกรณ์ จงวิศาล (2556) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมภาวะผู้นำเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติ ให้แก่ ผู้รับการอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาที่กำหนด และช่วยให้ผู้รับการอบรมได้รับประสบการณ์จริงหรือได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการและช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดและสอดคล้องกับดาวรุวรรณ ถวิลการ (2564) ที่กล่าวว่า การสื่อสารด้วยดิจิทัล เป็นการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัยทั้งภายในและภายนอก เพื่อสื่อเนื้อหาเกี่ยวกับองค์กรให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของสถานศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนา คือ ส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เรียนรู้จากโรงเรียนต้นแบบและผู้บริหารต้นแบบที่มีประสบการณ์ในการระดมทุนจากหน่วยงาน และการวางแผนจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการจัดซื้ออุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีเสถียรภาพ การจัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน เพื่อให้ครูสามารถเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลและนำไปใช้ในการออกแบบ สร้าง พัฒนาและนำสื่ออุปกรณ์ดิจิทัลไปใช้ทดลองนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจิตรกร จันทร์สุข และจีรนันท์ วัชรกุล (2564) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะด้านการบริหารจัดการโครงสร้าง หมายถึง ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานในสถานศึกษา ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกัน และมีความรู้ความสามารถในการปรับปรุงสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับแหล่งเรียนรู้

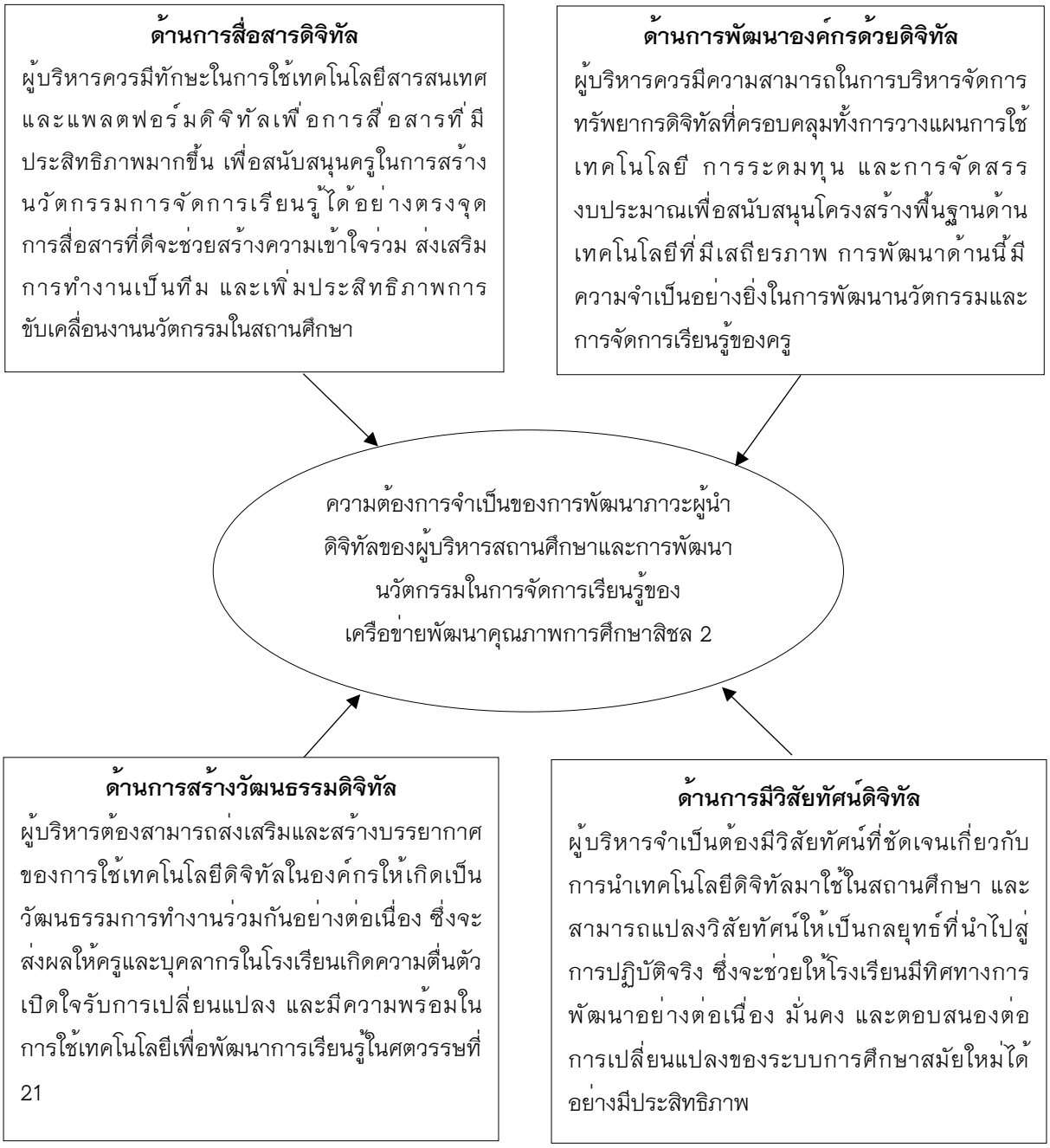
2.3 ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนา คือ จัดอบรมให้ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถแนะนำและส่งเสริมครูทุกกลุ่มสาระให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการศึกษา ออกแบบ สร้างและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับนักเรียนซึ่งสอดคล้องกับจิติมา วรรณศรี (2564) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากร ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลให้เป็นปกติในองค์กร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ในโลกดิจิทัลในองค์กร

2.4 ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล มีแนวทางการพัฒนา คือ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้าร่วมศึกษาดูงานโรงเรียนต้นแบบการมีผู้บริหารต้นแบบ เพื่อเสริมสร้างทักษะการวางแผนกลยุทธ์ และทักษะการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้บริหาร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนครูให้นำความรู้ด้านเทคโนโลยีไปใช้ในการสร้าง พัฒนา และปรับปรุงนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศรีสะเกษ ยโสธร พบว่า ผู้บริหารควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงเล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีและนำมาพัฒนาองค์กร

3. การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล และการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 โดยการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาสภาพภาวะผู้นำของผู้บริหาร เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 และร่างแนวทางเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาโดยการสนทนากลุ่ม มีการสร้างและพัฒนาแนวทางอย่างเป็นขั้นตอนและครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญด้านภาวะผู้นำดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของครู ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์พิมล สุนทะวงศ์ (2565) ที่ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของครู โดยเน้น 5 องค์ประกอบหลัก เช่น การจัดฝึกอบรม การส่งเสริมกิจกรรมวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการแสดงบทบาทจริยธรรมด้านดิจิทัล จึงส่งผลให้แนวทางมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ของ เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย สภาพปัจจุบันของภาวะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งเสริมความสามารถในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารดิจิทัล ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการประชุม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับครู

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งเสริมความสามารถในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครู เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสิชล 2 เพื่อสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

กะรัต ทองใสพร, กิติมา ศรีขำ, เขมรัตน์ บุญสุข และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2566). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*, *6*(2), 261 – 270.

จิติมา วรรณศรี. (2564). *การบริหารจัดการศึกษายุคดิจิทัล*. รัตนสุวรรณการพิมพ์ 3.

จิตรกร จันทร์สุข และจีรนันท์ วัชรกุล. (2564). การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัล สำหรับผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต3. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, *15*(2), 36–49.

ชุติรัตน์ กาญจนธนชัย, พระมหาไกรวรรณ์ ชินทตฺติโย และสุวิทย์ ภาณุจารี. (2563). ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำดิจิตอลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารบัณฑิตศาส์นมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, *18*(2), 102 – 111.

ณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ, อุดมพันธุ์ พิชญ์ประเสริฐ และพงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. (2564). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลขอผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศรีสะเกษ ยโสธร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, *15*(2), 50–64.

ดาวรุวรรณ ถวิลการ. (2564). *ภาวะผู้นำดิจิทัล* . คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทิศนา แขมมณี. (2562). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 23). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2559). *เทคนิคการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญ์พิมล สุนทะวงศ์. (2565). *แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของครู สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภูรีรัตน์ สุกใส. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษากับความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดอุตรดิตถ์. การค้นคว้าอิสระศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วชิรพงศ์ พูลเกสร. (2565). *แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์*. การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2558). ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี: การนำเทคโนโลยีสู่ห้องเรียนและโรงเรียนในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร*, *16*(4), 216–224.

สุชญา โกมลวานิช, สิทธิชัย สอนสุภี, บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์ และเกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2563). องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 23,* 27 มีนาคม 2563, HM016. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). *แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะที่ 2 พ.ศ. 2566–2570*. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2568 จาก https://www.depa.or.th/th/master-plan-digital-economy/master-plan-for-digital-economy-66-67.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2567a). *รายงานการวิจัยการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21.* กระทรวงศึกษาธิการ. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2568 จาก https://www.onec.go.th/th.php/book/BookView/2103.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2567b*). การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการนำนโยบายสู่การปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา*. สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4. (2567). *รายงานผลการดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. สืบค้น 3 ธันวาคม 2567 จาก https://www.nst4.go.th/data_19978.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

International Society for Technology in Education. (2017). *ISTE Standards for Educators.* Retrieved May 30, 2025, from https://cdn.iste.org/www-root/PDF/ISTE%20Standards-One-Sheet_Combined_09-2021_vF3.pdf.

Sheninger, E. (2014). *Digital leadership: changing paradigms for changing times*. Corwin Press.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140*, 1–55.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

Administration guidelines for the internal school environment in high-heat condition under the Lampang Primary Educational Service Area Office 2

วีระพงษ์ จิโนปง [1*], กษิฎิฏฏ์ มีพรหม [2]
Weerapong Jinopong [1*], Kasidit Meeprom [2]

[1,2] หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
[1,2] Master of Education Program in Educational Administration, College of Education, University of Phayao
Corresponding author's e-mail: 65170245@up.ac.th [1], Krueins@gmail.com [2]

Received: May 22, 2025 Revised: June 17, 2025 Accepted: June 17, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารสภาพแวดล้อมภายใน ของโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 และ 2) นำเสนอแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในของโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา จากโรงเรียนในตำบลล้อมแรด อำเภอเถิน จำนวน 5 โรงเรียน รวม 89 คน ซึ่งเป็นพื้นที่ใจกลางแอ่ง ภูมิประเทศที่มีอุณหภูมิสูง โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือการคุ้มครองแหล่งน้ำ ส่วนที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับคะแนนเฉลี่ยเหมือนกับสภาพปัจจุบัน สำหรับความต้องการจำเป็นพบว่าด้านที่มีความต้องการสูงสุดคือการตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และความต้องการต่ำสุดคือการคุ้มครองแหล่งน้ำ สุดท้ายแนวทางการบริหารที่เสนอประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาขีดความสามารถด้านการปรับตัวต่อภูมิอากาศ การจัดการพื้นที่ภายนอกอาคาร และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสิ่งแวดล้อมโรงเรียน

คำสำคัญ: การบริหารสภาพแวดล้อม, สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน, แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อม, โรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง

Abstract

This study aimed to 1) conduct a needs assessment for the management of the internal environment in schools experiencing high–heat conditions under the Lampang Primary Educational Service Area Office 2, and 2) propose administrative guidelines for internal environmental of schools experiencing high– heat conditions under Lampang Primary Educational Service Area Office 2. The sample consisted of 89 administrators, teachers, and educational personnel from five schools located in Lom Rad Subdistrict, Thoen District, as this area is geographically situated at the center of a basin topography known for experiencing high temperatures. The purposive sampling was used. The instruments included a five– point Likert scale questionnaire and a feasibility and appropriate assessment form. Data were analyzed using descriptive statistics and the modified Priority Needs Index. The results revealed that the current state of management was found to be at a high level overall. The dimension achieving the highest mean score was water resource protection, whereas the dimension with the lowest mean score involved monitoring the impacts of climate change and stakeholder training. The desired conditions were rated at the highest level overall, with the mean score rankings being identical to those of the current condition. Regarding priority needs, the dimension found to have the highest necessity was monitoring the impacts of climate change while the lowest necessity was in water resource protection. The proposed environmental management guidelines consisted of three dimensions; 1) capacity building for climate adaptation; 2) management of outdoor spaces; and 3) promoting community participation in school environmental stewardship.

Keywords: environmental management, internal school environment, environmental management guidelines, school high – heat conditions

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน โรงเรียนในฐานะหน่วยจัดการศึกษามีบทบาทไม่เพียงแต่ในการจัดการเรียนรู้เท่านั้น หากยังรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยเฉพาะในบริบทที่มีข้อจำกัดทางภูมิอากาศ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 4 และ 24 ได้ระบุชัดว่า การศึกษาต้องเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และผู้สอนต้องมีบทบาทในการจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (พระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545, 2545) ขณะเดียวกัน กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 (2561) ก็กำหนดมาตรฐานสถานศึกษาให้จัดสิ่งแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และมีแหล่งเรียนรู้ที่เพียงพอ เพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้เรียนอย่างเต็มที่

สถานการณ์โลกร้อนที่รุนแรงขึ้น ทำให้ “คลื่นความร้อน” กลายเป็นประเด็นท้าทายของการศึกษายุคใหม่ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีทรัพยากรจำกัด UNICEF (2021) รายงานว่า ในหลายประเทศซึ่งมีรายได้ต่ำถึงปานกลาง โรงเรียนจำนวนมากยังขาดโครงสร้างพื้นฐานด้านการระบายอากาศ เครื่องปรับอากาศ และแหล่งน้ำดื่มที่ปลอดภัย ส่งผลให้คุณภาพการเรียนรู้ลดลงและเสี่ยงต่อสุขภาพของนักเรียน นอกจากนี้ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

(Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ยังเน้นให้โรงเรียนพัฒนาไปสู่การเป็นพื้นที่เรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม (คณิต สุขรัตน์ และคณะ, 2560) การปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมผ่านหลักสูตรในโรงเรียนเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจในความหลากหลายทางชีวภาพและความรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติในระยะยาว

ในบริบทของเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ซึ่งตั้งอยู่ในแอ่งลำปาง มีภูมิประเทศล้อมรอบด้วยภูเขาสูง ทำให้อุณหภูมิสะสมสูงและระบายออกได้ยาก กรมอุตุนิยมวิทยา (2567) รายงานว่า พื้นที่นี้มีอุณหภูมิสูงกว่า 40 องศาเซลเซียสในฤดูร้อนเป็นประจำ และมีช่วงอุณหภูมิทั้งปีระหว่าง 17–40 องศาเซลเซียส ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพของนักเรียน โดยเฉพาะในโรงเรียนที่ยังไม่มีระบบระบายอากาศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะเครียด โรคลมแดด และภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ (สุรีพรรณ์ สุพรรณสมบูรณ์, 2560) อย่างไรก็ตาม โรงเรียนส่วนใหญ่ในเขตตำบลล้อมแรด อำเภอเถิน ยังขาดแนวทางการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบและยั่งยืน ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาความต้องการจำเป็นและพัฒนาแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน โดยใช้กรอบแนวคิด Environment Management Framework by Nepal: School Sector Development Plan (Asian Development Bank, 2016) เพื่อสร้างแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโรงเรียนที่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาความต้องการจำเป็น และพัฒนาแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนในพื้นที่อากาศร้อนสูง โดยใช้กรอบแนวคิด Environment Management Framework by Nepal: School Sector Development Plan (Asian Development Bank, 2016) เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทจริง และสามารถเป็นต้นแบบให้โรงเรียนอื่นที่เผชิญปัญหาแบบเดียวกัน ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากร นักเรียน และผู้ปกครอง ในการวางแผนปรับปรุงสิ่งแวดล้อม และยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับมาตรฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งในด้านกายภาพ จิตใจ และสติปัญญา โดยสภาพแวดล้อมที่ดีควรเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในที่นี้มิได้หมายถึงเพียงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร ห้องเรียน หรือระบบระบายอากาศเท่านั้น หากแต่รวมถึงระบบบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของครู นักเรียน และชุมชน ตลอดจนบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 (2561) กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า สถานศึกษาควรมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มั่นคง สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายผ่านแหล่งเรียนรู้ภายในและภายนอกห้องเรียน ควรมีการออกแบบพื้นที่ที่สามารถรองรับ

กิจกรรมหลากหลาย เช่น พื้นที่สีเขียว ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และบริเวณพักผ่อนที่เป็นมิตรต่อผู้เรียน อีกทั้งต้องมีสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ที่เน้นให้สถานศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ครอบคลุมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและระบบสนับสนุนอื่น ๆ อย่างเป็นองค์รวม

จากมุมมองขององค์การแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO) ตามแนวคิดของ Blanchard (2007) การที่องค์กรใดจะสามารถสร้างผลลัพธ์ที่โดดเด่นและยั่งยืนได้ จำเป็นต้องอาศัยความพึงพอใจสูงสุดของบุคลากรภายใน และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนก็เป็นหนึ่งในกลไกที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว โรงเรียนควรมีการจัดโครงสร้างที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีระบบสื่อสารที่โปร่งใส การบริหารข้อมูลอย่างเปิดเผย และส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ตามแนวคิดของ Organ (1988) ก็มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะในมิติของการช่วยเหลือผู้อื่น การมีมารยาทในการอยู่ร่วมกัน การเคารพกติกา และการมีความคิดริเริ่มเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม พฤติกรรมเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ผ่านการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเชิงบวกในโรงเรียน ที่เอื้อให้ครูและนักเรียนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นธรรมชาติ อีกหนึ่งแนวคิดสำคัญที่สัมพันธ์กับการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาคือ “กระบวนการจัดการความรู้” (knowledge management process) ซึ่งช่วยให้โรงเรียนสามารถบริหารข้อมูล สารสนเทศ และภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาสู่การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและระบบการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนนั้น ๆ กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยการสร้าง การแลกเปลี่ยน การจัดระบบ และการนำความรู้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาโรงเรียน เช่น การปรับปรุงอาคารให้รองรับสภาพอากาศ การจัดทำแผนอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานทางเลือก หรือการปรับภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นและลดความร้อนจากธรรมชาติ

การบริหารสภาพแวดล้อมที่มีอากาศร้อนสูง

การบริหารสภาพแวดล้อมในบริบทที่มีอุณหภูมิสูง จำเป็นต้องใช้แนวทางเฉพาะเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและผลกระทบต่อสุขภาพนักเรียนได้อย่างยั่งยืน โดยกรอบแนวคิด Environment Management Framework ของ Nepal (Asian Development Bank, 2016) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผน School Sector Development Plan ได้รับการเสนอให้เป็นกรอบแนวทางสำหรับจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนที่ประสบภัยพิบัติและอากาศร้อนสูง โดยมีแนวคิดสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การตรวจสอบผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การกำหนดข้อกำหนดและปรับพื้นที่ให้เหมาะสม การคุ้มครองแหล่งน้ำ การใช้เครื่องมือคัดกรองผลกระทบ และการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางดังกล่าวเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นแอ่งกะทะ หรือพื้นที่ที่มีความร้อนสะสมต่อเนื่อง เช่น ในจังหวัดลำปาง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการจัดการสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของนักเรียนในระยะยาว

บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีลักษณะทางภูมิประเทศเป็นแอ่งล้อมรอบด้วยภูเขาสูง ทำให้เกิดการสะสมของความร้อนที่ไม่สามารถระบายออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลของศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือระบุว่า พื้นที่นี้มีอุณหภูมิสูงกว่า 40 องศาเซลเซียส ในบางช่วงฤดูร้อนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสภาพการเรียนรู้ของนักเรียน การจัดกิจกรรมกลางแจ้ง และสุขภาวะโดยรวมของบุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียน นอกจากนี้ พื้นที่เขตรับผิดชอบของสำนักงานฯ ครอบคลุมทั้งหมด 6 อำเภอ ได้แก่ สบปราบ

เถิน เสริมงาม แม่ทะ แม่พริก และเกาะคา มีโรงเรียนทั้งสิ้น 109 โรงเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษารวม 813 คน ซึ่งต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ท้าทายอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

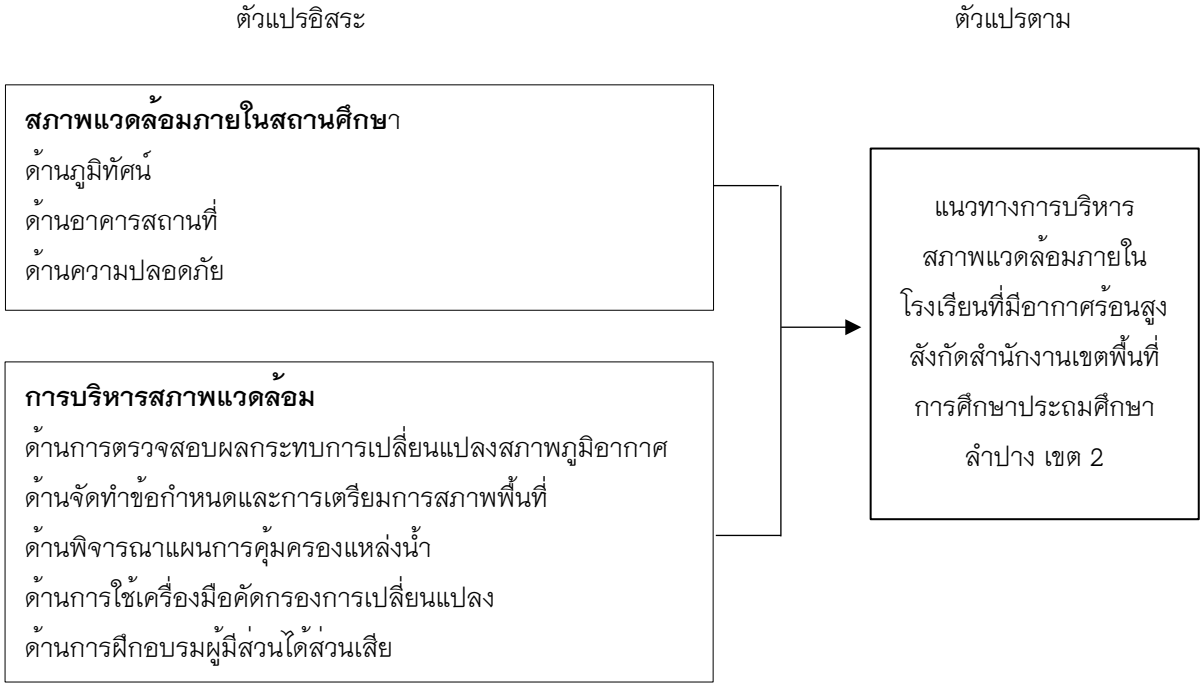
"ความต้องการจำเป็น" (needs) หมายถึง การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทจริงของสถานศึกษา โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เผชิญกับปัญหาเฉพาะ เช่น อุณหภูมิสูงหรือทรัพยากรจำกัด การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นช่วยให้สามารถระบุประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนา และเป็นพื้นฐานสำหรับการออกแบบแนวทางบริหารจัดการสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความต้องการจำเป็นมาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ และความปลอดภัย พร้อมทั้งประเมินระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางที่เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้แน่ใจว่าแนวทางดังกล่าวสามารถนำไปใช้ได้จริงและตอบโจทย์ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบ (พิมพ์ชนก สีหา และสุภาวดี บาลี, 2564)

การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยกายภาพ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับหลักการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เน้นการสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ แนวคิดของ Blanchard (2007) เรื่อง องค์การแห่งความเป็นเลิศ และ Organ (1988) เรื่อง พฤติกรรมพลเมืองขององค์การ ต่างชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมการทำงานและการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ทั้งยังต้องอาศัยการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ในบริบทของโรงเรียนที่มีอุณหภูมิสูง แนวทาง Environment Management Framework ของ Nepal (Asian Development Bank, 2016) ได้เสนอหลักการจัดการที่ครอบคลุมทั้งด้านกายภาพ สุขภาพ และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในพื้นที่จังหวัดลำปาง ที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะและเผชิญปัญหาความร้อนสะสมสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของนักเรียน ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเรื่อง "ความต้องการจำเป็น" เป็นกรอบวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ และความปลอดภัย เพื่อเสนอแนวทางบริหารสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและนำไปใช้ได้จริงในบริบทของโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง โดยเชื่อมโยงแนวคิดทางทฤษฎีกับข้อมูลภาคสนามอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดตัวแปรต้น คือ สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการบริหารจัดการสถานศึกษาในเชิงกายภาพ และตัวแปรแนวทางการบริหาร ใช้กรอบแนวคิด Environment Management Framework โดย Nepal: School Sector Development Plan (Asian Development Bank, 2016) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตรวจสอบผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 2) ด้านจัดทำข้อกำหนดและการเตรียมการสภาพพื้นที่ 3) ด้านพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำ 4) ด้านการใช้เครื่องมือคัดกรองการเปลี่ยนแปลง และ 5) ด้านการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับตัว โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบ

แนวคิดนี้ในการวิเคราะห์ร่วมกับบริบทของพื้นที่ที่มีอากาศร้อนสูง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการบริหารที่เหมาะสม ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้บริหารสถานศึกษา และ ครูสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 813 คน จากทั้งหมด 109 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2, 2567) กลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู รวมทั้งสิ้นจำนวน 89 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง

ลักษณะคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับ

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิด Environment Management Framework ของ Nepal (Asian Development Bank, 2016) มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม (content validity) เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาในข้อคำถามสามารถวัดได้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่สามารถยอมรับได้อยู่ที่ .50 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง .67–1.00

จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับเจ้าหน้าที่จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการคำนวณค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นต้องมากกว่า .70 ขึ้นไป (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ซึ่งผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .896 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับสูง และสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยทำการศึกษา โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 2 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันแรกที่ส่งแบบสอบถามจนถึงวันที่ได้รับแบบสอบถามกลับครบถ้วน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา

จากนั้นทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) โดยคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์และค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นในแต่ละด้าน

นอกจากนี้ ยังใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง โดยรายงานผลในรูปของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเช่นกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 89 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 69.66 และส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90

2. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า $PNI_{modified}$ แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

การบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง	สภาพปัจจุบัน (D) (n = 89)			สภาพอันพึงประสงค์ (I) (n = 89)			ค่า PNI modified	ลำดับความต้องการจำเป็น
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
ด้านการตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	3.18	.38	ปานกลาง	4.73	.29	มากที่สุด	.49	1
ด้านจัดทำข้อกำหนดและการเตรียมการสภาพพื้นที่	3.25	.35	ปานกลาง	4.73	.25	มากที่สุด	.45	4
ด้านพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำ	3.38	.29	ปานกลาง	4.80	.24	มากที่สุด	.42	5
ด้านการใช้เครื่องมือคัดกรองการเปลี่ยนแปลง	3.24	.34	ปานกลาง	4.75	.27	มากที่สุด	.46	3
ด้านการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง	3.18	.54	ปานกลาง	4.71	.30	มากที่สุด	.48	2
ภาพรวม	3.24	.38	ปานกลาง	4.74	.27	มากที่สุด	.46	

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ค่าพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) มีค่าอยู่ระหว่าง .49 ถึง .42 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความต้องการสูงสุด พบว่า ด้านการตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ สูงสุดที่ .49 รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{modified}$ = .48)

3. ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ของ (ร่าง) แนวการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยผู้ทรงคุณวุฒิ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) แนวทางหลักของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

(ร่าง) แนวการบริหารสภาพแวดล้อมภายในรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง	ระดับการประเมิน (n=9)			
	ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
	$\overline{X}$	แปลผล	$\overline{X}$	แปลผล
1. โรงเรียนดำเนินการและติดตามการตรวจสอบผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศบริเวณสิ่งปลูกสร้าง อาคารเรียน จากการปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติม เพื่อให้นักเรียนสามารถใช้ประโยชน์จากธรรมชาติที่ร่มรื่นสวยงามได้มีประสิทธิภาพ	4.22	มาก	2.77	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

(ร่าง) แนวการบริหารสภาพแวดล้อมภายในรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง	ระดับการประเมิน (n=9)			
	ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
	$\overline{X}$	แปลผล	$\overline{X}$	แปลผล
2. โรงเรียนดำเนินการและติดตามการตรวจสอบผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ที่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติม เพื่อให้ผู้เรียนใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าสอดคล้องกับสภาวะอากาศ	3.55	มาก	3.33	ปานกลาง
3. โรงเรียนมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยสนับสนุนการฝึกอบรมให้นักเรียน ครู ชุมชน ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการใช้พืชผลที่ทนทานต่อสภาพภูมิอากาศจากพื้นที่ภายนอกอาคารที่มีการปรับแต่งเพื่อประโยชน์ใช้สอยทั่วไป เช่น โรงอาหาร แปลงเกษตร โรงเรือนสนามเด็กเล่น ลานกิจกรรม สนามกีฬา สระว่ายน้ำ	3.77	มาก	3.44	ปานกลาง
4. โรงเรียนมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยการสนับสนุนการฝึกอบรมให้นักเรียน ครู ชุมชน ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการใช้พืชผลที่ทนทานต่อสภาพภูมิอากาศเพื่อป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและอนามัย	4.33	มาก	4.55	มากที่สุด
5. โรงเรียนจัดให้มี การใช้เครื่องมือคัดกรองการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความเสี่ยงจากภัยพิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยภายนอกอาคารและภายในอาคารเพื่อ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเมื่อต้องประสบภัยพิบัติ	3.66	มาก	2.44	น้อย
6. โรงเรียนระบุข้อกำหนดและการเตรียมการต่อการบำรุงรักษาสภาพพื้นที่ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ที่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติม อย่างทันท่วงที สำหรับพื้นที่น้ำท่วมขังเพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความเสียหายจากภัยธรรมชาติ	3.33	ปานกลาง	2.33	น้อย
7. โรงเรียนระบุข้อกำหนดและการเตรียมการต่อการบำรุงรักษาสภาพพื้นที่ภายนอกอาคารอย่างทันท่วงที สำหรับพื้นที่น้ำท่วมขัง เพื่อให้นักเรียนสามารถใช้ประโยชน์จากธรรมชาติที่ร่มรื่นสวยงามได้มีประสิทธิภาพ	3.88	มาก	3.66	มาก
8. โรงเรียนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำโดยให้ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมการควบคุมการตัดไม้ทำลายป่าจากบริเวณที่มีสิ่งปลูกสร้าง อาคารเรียน เพื่อปลูกฝังให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงคุณค่าของธรรมชาติ	3.22	ปานกลาง	4.22	มาก
9. โรงเรียนมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำโดยให้นักเรียนและชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปลูกต้นไม้และปรับแต่งพื้นที่เพื่อความร่มรื่นสวยงาม ในพื้นที่บริเวณภายนอกอาคาร เช่น โรงอาหาร แปลงเกษตร โรงเรือน สนามเด็กเล่น ลานกิจกรรม สนามกีฬา สระว่ายน้ำเพื่อให้นักเรียนรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า	4.66	มากที่สุด	4.11	มาก
ภาพรวม	3.84	มาก	3.42	ปานกลาง

จากตาราง 2 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) แนวการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2โดยผู้ทรงคุณ วุฒิ จำนวน 9 คน ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.84) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.42)

4. นำเสนอแนวการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 พบว่า โรงเรียนควรมีแนวทางดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่ โดยมีแนวทางสำคัญ ได้แก่ การติดตามและตรวจสอบผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อสิ่งปลูกสร้าง อาคารเรียน และห้องปฏิบัติการ เพื่อการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาขีดความสามารถของนักเรียน ครู และชุมชนผ่านการฝึกอบรมด้านการปรับตัวต่อภาวะภูมิอากาศรุนแรง การเลือกใช้พืชผลที่เหมาะสมกับสภาพอากาศ และการใช้พื้นที่ภายนอกอาคาร เช่น โรงอาหาร แปลงเกษตร สนามเด็กเล่น และลานกิจกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ โรงเรียนควรมีการระบุข้อกำหนดด้านการบำรุงรักษาพื้นที่น้ำท่วมขังอย่างทันท่วงที รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักเรียนและชุมชน ในท้องถิ่นในการพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำและการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และสร้างความตระหนักในคุณค่าของสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา แนวทางบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 2 ด้านการตรวจสอบผลกระทบสภาพภูมิอากาศอาจเนื่องจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงรุนแรงและต่อเนื่องในพื้นที่ เช่น ความร้อนจัด ฝนตกไม่สม่ำเสมอ หรือภัยพิบัติ เล็ก ๆ น้อย ๆ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเรียนรู้และความปลอดภัยของนักเรียน ดังนั้น โรงเรียนจึงเห็นความสำคัญในการตรวจสอบและติดตามผลกระทบเหล่านี้ในพื้นที่ใช้งานต่าง ๆ โดยเฉพาะอาคารเรียน และสิ่งปลูกสร้างที่นักเรียนใช้งานบ่อยครั้ง ผลดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาของ Nepal: SSDP (Asian Development Bank, 2016) ที่เน้นให้สถานศึกษาตรวจสอบผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ภายนอกอาคารและอาคารเรียนที่ใช้ประจำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชูพงษ์ ทองคำสมุทร (2553) ที่ชี้ว่า การออกแบบอาคารเรียนควรพิจารณาปัจจัยด้านภูมิอากาศเป็นสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และความปลอดภัยของผู้เรียนของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

สภาพปัจจุบันของแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำ อาจเนื่องจากลักษณะภูมิประเทศสถานศึกษามีความต้องการในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับการเป็นโรงเรียนสีเขียว ความต้องการในการจัดการพื้นที่ภายนอกอาคาร เพื่อให้สามารถรับมือกับสภาพภูมิอากาศที่ท้าทายและลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติต่าง ๆ การปรับแต่งพื้นที่เหล่านี้ครอบคลุมหลายส่วน เช่น โรงอาหาร แปลงเกษตร โรงเรือน สนามเด็กเล่น ลานกิจกรรม สนามกีฬา และสระว่ายน้ำ ซึ่งต้องคำนึงถึงทั้งความสวยงาม ความร่มรื่น และประโยชน์ใช้สอย เพื่อให้พื้นที่เหล่านี้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยสำหรับการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณมณี โพธิพันไม้ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 พบว่า เมื่อพิจารณาภาพรวมของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา

ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยการจัดเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านการบริหารจัดการ และด้านวิชาการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาได้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยการส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด สะดวก และปลอดภัย ทั้งในด้านอาคารเรียน ห้องเรียน และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้

สภาพปัจจุบันของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง อาจเนื่องจากต้องการในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับการเป็นโรงเรียนสีเขียว หนึ่งในแนวทางที่สำคัญคือการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับวิธีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการนำพืชพันธุ์ที่สามารถทนต่อสภาพอากาศที่แปรปรวนมาใช้ โดยการฝึกอบรมดังกล่าวครอบคลุมทั้งการใช้งานห้องปฏิบัติการและพื้นที่ภายนอกอาคารที่มีการปรับแต่งให้มีความร่มรื่นและสวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของพระปลัดเขตขันท์ คนงานดี และศักดิ์ดา งานหมั่น (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาผู้เรียน พบว่า สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสมมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทั้งครูและนักเรียน เนื่องจากบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีขึ้นของนักเรียน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของทั้งนักเรียนและครูในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายในสถานศึกษายังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมในชุมชน ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และในการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนยังช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพและคุณธรรมของทั้งครูและนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาโรงเรียนสีเขียวที่เน้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความเหมาะสมและยั่งยืนต่อการใช้งาน สภาพแวดล้อมที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ แต่ยังสร้างความสุขให้กับทุกคนในสถานศึกษา

ความต้องการจำเป็นของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) มีค่าอยู่ระหว่าง .49 ถึง .42 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความต้องการสูงสุด พบว่า ด้านการตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ สูงสุดที่ .49 รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง($PNI_{modified}$ = .48) และ ด้านการใช้เครื่องมือคัดกรองการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{modified}$ = .46) และด้านที่พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) มีค่าต่ำสุดคือ ด้านพิจารณาแผนการคุ้มครองแหล่งน้ำ ($PNI_{modified}$ = .46) อาจเนื่องจากต้องการในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับการเป็นโรงเรียนสีเขียว หนึ่งในแนวทางที่สำคัญ คือ การฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับวิธีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการนำพืชพันธุ์ที่สามารถทนต่อสภาพอากาศที่แปรปรวนมาใช้ (สุนทรียา บุญตา และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีอิทธิพลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้ดีและเหมาะสมกับวัยของผู้เรียนจะช่วยกระตุ้นส่งเสริม และสนับสนุนการรับรู้และพัฒนาการที่ดีของผู้เรียนอีกทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ส่งเสริมพัฒนาการทางสติปัญญา และจูงใจให้ผู้เรียนมีความสุขและสนุกสนาน ดังนั้น การตรวจสอบผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงมีความสำคัญต่อความต้องการจำเป็นของการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา อากาศร้อนนั้นส่งผลกระทบต่อร่างกาย การรับรู้ และอารมณ์ของเด็ก จนทำให้พวกเขาเสียสมาธิในการเรียน และสำคัญที่สุดคือ อากาศร้อนยังส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยได้ง่ายอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ

หรือโรคยอดฮิตอย่างท้องเสียอาหารเป็นพิษ และพฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ (2553) กล่าวว่า บทบาทของโรงเรียนจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคนและสังคม ด้วยบทบาทหน้าที่ในการให้ความรู้หล่อหลอมเยาวชนให้เป็นคนดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การเสริมสร้างจิตสำนึกในเด็กและเยาวชนในประชาคมโลกให้มีการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อวิถีแห่งโลกที่ยั่งยืน โรงเรียนจึงต้องการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับภาวะโลกร้อนในปัจจุบัน เร่งระดมทุกวิถีทางเพื่อสู้ภัยโลกร้อนให้เป็นรูปธรรม ต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ใช้การศึกษาขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาศักยภาพของคนให้มีคุณภาพสู่สังคมแห่งความร่มเย็นยั่งยืน

แนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่มีอากาศร้อนสูง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่

1) การจัดภูมิทัศน์และพื้นที่สีเขียวให้ร่มรื่นและช่วยลดความร้อน แนวทางนี้สอดคล้องกับงานของสุพล เชื่อมพงษ์ (2561) ซึ่งได้นำเสนอรูปแบบการบริหารโรงเรียนสีเขียวที่เน้นการมีส่วนร่วม โดยเน้นการปลูกต้นไม้ การสร้างพื้นที่สีเขียว และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

2) การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สามารถระบายอากาศได้ดี ใช้วัสดุสะท้อนความร้อน และประหยัดพลังงาน สอดคล้องกับข้อเสนอของชูพงษ์ ทองคำสมุทร (2553) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบอาคารเรียนที่คำนึงถึงปัจจัยด้านภูมิอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ เช่น การจัดวางช่องลม การใช้ฉนวนกันความร้อน รวมทั้งใช้วัสดุที่สะท้อนแสงและความร้อน Ohler & Billger (2014) ยังระบุว่า การออกแบบที่เน้นประหยัดพลังงานมีแนวโน้มประสบความสำเร็จมากขึ้นหากเชื่อมโยงกับผลประโยชน์ของผู้ใช้งานโดยตรง

3) การสร้างระบบความปลอดภัยที่รองรับสภาพอากาศแปรปรวน และมีแผนเฝ้าระวังภัยพิบัติ แนวทางนี้สนับสนุนโดยผลการศึกษาของ Yu (2014) กล่าวถึงผลกระทบของสภาพอากาศต่อเด็กในชนบทจีน และเสนอให้มีการจัดระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อดูแลสุขภาวะของนักเรียน และจากผลการศึกษาของ Sadik & Sadik (2014) พบว่าแม้ครูมีทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมในทางบวก แต่ต้องมีการฝึกอบรมให้สามารถจัดการและส่งเสริมพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอในการมีแผนเฝ้าระวังและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในโรงเรียน

นอกจากนี้ แนวทางทั้ง 3 ด้านควรส่งเสริมด้วยการฝึกอบรมและสร้างการมีส่วนร่วมจากครู นักเรียน และชุมชนเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดจาก Ballantyne & Parker (2002) ที่พบว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในธรรมชาติสามารถพัฒนาเจตคติและเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาในพื้นที่ที่มีอากาศร้อนสูง โดยพบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงเรียน เช่น อาคารสถานที่ ระบบระบายอากาศ ความร่มรื่นของภูมิทัศน์ และมาตรการด้านความปลอดภัย มีผลต่อการจัดการเรียนรู้และสุขภาวะของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญ การพัฒนาแนวทางการบริหารจึงจำเป็นต้องอิงจากกรอบแนวคิด Environment Management Framework ของ Nepal ที่เน้นการบูรณาการการประเมินผลกระทบ การเตรียมการพื้นที่ การคุ้มครองแหล่งน้ำ การใช้เครื่องมือคัดกรอง และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง จากผลการวิจัยยังพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับ “สภาพที่พึงประสงค์” มีระดับความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการรับมือกับภาวะอากาศร้อนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังพบว่าโรงเรียนที่มีการดำเนินการด้านภูมิทัศน์ร่วมกับชุมชน และส่งเสริมการใช้พื้นที่ภายนอกอาคารให้เกิดประโยชน์ เช่น ลานเรียนรู้กลางแจ้ง แปลงเกษตร หรือแหล่งน้ำธรรมชาติ จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและลดผลกระทบจากอุณหภูมิสูงได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงเรียนในเขตพื้นที่ที่มีอุณหภูมิสูงควรนำแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมตามกรอบแนวคิด Environment Management Framework ของ Nepal ไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะการตรวจสอบผลกระทบจากอุณหภูมิสูง การปรับปรุงพื้นที่เสี่ยง และการสร้างความร่วมมือกับชุมชนในกิจกรรมการคุ้มครองแหล่งน้ำ และพัฒนาภูมิทัศน์ เช่น การปลูกต้นไม้บริเวณโรงอาหาร สนามกีฬา และบริเวณโดยรอบอาคารเรียน

1.2 ควรส่งเสริมการฝึกอบรมและสร้างความรู้ให้แก่ครูและนักเรียนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการปรับตัวในบริบทของโรงเรียน โดยอาจบูรณาการผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น โครงงานวิทยาศาสตร์ ค่ายสิ่งแวดล้อม หรือโครงการชุมชนศึกษา เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและความเป็นเจ้าของร่วม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดควรกำหนดนโยบายสนับสนุนโรงเรียนในพื้นที่ร้อนสูง โดยจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ รวมถึงสนับสนุนให้มีการวิจัยและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 กระทรวงศึกษาธิการควรบรรจุเนื้อหาด้านสิ่งแวดล้อมและการปรับตัวต่อภูมิอากาศไว้ในหลักสูตรสถานศึกษา และสนับสนุนการประเมินความพร้อมของโรงเรียนในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพควบคู่กับคุณภาพผู้เรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. (2561, 23 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 135 ตอนที่ 11 ก. หน้า 3–5.

กรมอุตุนิยมวิทยา. (2567). *ประกาศเริ่มต้นฤดูฝน ปี พ.ศ. 2567.* กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. สืบค้น 26 ตุลาคม 2567 จาก https://www.tmd.go.th/warning-and-events/special-events/ประกาศเรมตนฤดฝน-ป-พ-ศ-2567.

คณิต สุขรัตน์, พรรัชต์ สังกะสูตร และเดชา พวงงาม. (2560). สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่ส่งผลภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารบริหารการศึกษา มศว, 14*(27), 72–78.

ชูพงษ์ ทองคำสมุทร. (2553). แนวทางการออกแบบอาคารเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ กรณีศึกษาอาคาร 40 ปี สาธิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิชาการสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวินิจฉัย, 9*(1), 1–13.

พระปลัดเขตขันท์ คนงานดี และศักดิ์ดา งานหมั่น. (2567). การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาผู้เรียน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 6*(2), 471–482.

พระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545. (2545, 31 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 119 ตอนที่ 128. หน้า 11–14.

พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์. (2553). *การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน: พื้นฐานการศึกษาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์ชนก สีหา และสุภาวดี บาลี. (2564). *แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง*. สวนดุสิตโพล. สืบค้น 26 ตุลาคม 2567 จาก https://dusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/594/?utm_source=chatgpt.com.

รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. เจริญวิทย์การพิมพ์.

วรรณมณี โพธิพันไม้. (2561). การศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31. สิกขา *วารสารศึกษาศาสตร์, 5*(2), 29–36.

สุนทรียา บุญตา และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2564). ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนในกลุ่มอำเภอพระสมุทรเจดีย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 6*(1), 169–183.

สุรีพรรณ์ สุพรรณสมบูรณ์. (2560). การสำรวจคุณภาพสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน กรณีศึกษา: ห้อง 1712 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. *วารสารวิชาการ สิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวินิจฉัย, 16*(2), 77–93.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานรอบ 12 เดือน*. สืบค้น 26 ตุลาคม 2567 จาก https://www.lpg2.go.th/รายงาน12เดือน/.

สุพล เชื่อมพงษ์. (2561). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนสีเขียวแบบมีส่วนร่วมโดยใช้หลักการ CSR. *วารสารวิชาการ การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 5*(1), 183–193.

Asian Development Bank. (2016). *School sector program: Environmental management framework (Project No. 35174-082).* https://www.adb.org/documents/nepal-school-sector-program.

Ballantyne, R., & Packer, J. (2002). Using a constructivist research methodology to inform the design of environmental interpretation: A case study of an environmental education program for visitors to a wildlife sanctuary. *Visitor Studies Today, 5*(1), 16–21.

Blanchard, K. (2007). *The heart of a leader: Insights on the art of influence* (2nd ed). David C. Cook.

Sadik, F., & Sadik, S. (2014). A study on environmental knowledge and attitudes of teacher candidates. *Procedia – Social and Behavioral Sciences, 116*, 2379–2385. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.577

Ohler, A. M., & Billger, S. M. (2014). Does environmental concern change the tragedy of the commons? Factors affecting energy saving behaviors and electricity usage. *Ecological Economics, 107*, 1–12.

Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books.

UNICEF. (2021). *The climate crisis is a child rights crisis: Introducing the children's climate risk index*. UNICEF. https://www.unicef.org/reports/climate-crisis-child-rights-crisis.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). John Weather Hill.

Yu, X. (2014). Is environment 'a city thing' in China? Rural–urban differences in environmental attitudes. *Journal of Environmental Psychology, 38*, 39–48.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

อิทธิพลของการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่ส่งผลต่อการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภค

The influence of perceived TikTok influencers creditability on consumers' online impulse purchasing of whey protein

ขวัญฤดี ปานอินทร์ [1*], ฉัตยาพร เสมอใจ [2]
Khuanrudee Panintr [1*], Chattayaporn Samerjai [2]

[1,2,3] สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
[1,2,3] Business Administration Major, Master of Business Administration, Rajapruk University
Corresponding author's e-mail: 67109610012@rpu.ac.th [1], chsame@rpu.ac.th [2]

Received: May 26, 2025 Revised: June 8, 2025 Accepted: June 17, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนแพลตฟอร์มติ๊กต็อก 2) ศึกษาระดับพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภค จำแนกตามประเภทของพฤติกรรม 3) วิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ แบบสมบูรณ์ แบบถูกเตือนความจำ แบบมีการเสนอแนะ และแบบวางแผนไว้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .97 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อทั้ง 4 ประเภท ขณะที่ความน่าดึงดูดใจและความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบสมบูรณ์ ถูกเตือนความจำ และแบบมีการเสนอแนะ ส่วนความสอดคล้องของคอนเทนต์มีผลเฉพาะต่อการซื้อแบบมีการเสนอแนะ และการให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาดกลับมีอิทธิพลทางลบต่อการซื้อแบบวางแผนไว้ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ในการกำหนดพฤติกรรมการซื้อสินค้าแบบฉับพลัน และเสนอแนะแนวทางในการออกแบบกลยุทธ์การตลาดผ่านอินฟลูเอนเซอร์บนแพลตฟอร์มดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: อินฟลูเอนเซอร์, ความน่าเชื่อถือ, ติ๊กต็อก, เวย์โปรตีน, การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

Abstract

This study aimed to 1) examine the level of perceived characteristics of influencers on the TikTok platform; 2) study level of consumers' online impulse purchasing behavior of whey protein, classified by behavior types; and (3) analyze the influence of TikTok influencer characteristics on consumers 's online impulse buying behaviors of Whey Protein in Bangkok, categorized into four types of impulse buying: pure, reminder, suggestion, and planned. The sample consisted of 384 respondents aged 18 years old and older, selected using purposive sampling. Data were collected via an online questionnaire distributed via Google Forms, which had undergone quality validation by experts and yielded reliability coefficient of .97. Descriptive statistics and multiple regression analysis were employed for data analysis. The results revealed that influencer expertise had a significantly and positively influenced all four types of impulse buying behavior. Attractiveness and trustworthiness significantly influenced pure, reminder, and suggestion types of buying behavior. Content congruence only influenced the suggestion type of buying behavior, whereas providing marketing promotion has a negative influence on planned buying behavior. These findings highlight the pivotal role of influencer's expertise and trustworthiness component in determining impulse buying behavior and provide guideline for designing more effective influencer marketing strategies on digital platforms.

Keywords: influencer, credibility, Tik Tok, whey protein, online impulse purchases

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากอิทธิพลของเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะแพลตฟอร์มวิดีโอสั้นอย่างติ๊กต็อก ที่กลายเป็นสื่อกลางในการรับข้อมูลข่าวสารและแรงบันดาลใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคยุคใหม่อย่างกว้างขวาง (Koay et al., 2022; Shamim & Islam, 2022; Digimusketeers, 2023; TikTok, 2024; ปรีดี นุกุลสมปรารถนา, 2567) ผู้บริโภครุ่นใหม่จำนวนมากให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ความจริงใจ และความน่าเชื่อถือของผู้นำเสนอ ซึ่งทำให้ "อินฟลูเอนเซอร์" (influencer) มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้นำทางความคิด (opinion leader) ที่สามารถโน้มน้าวพฤติกรรมการซื้อของผู้ติดตามได้โดยตรง ผ่านคอนเทนต์ที่สร้างสรรค์และเข้าถึงง่ายในเวลาอันสั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น เวย์โปรตีน (whey protein) ซึ่งกำลังได้รับความนิยมในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ใส่ใจสุขภาพและการออกกำลังกาย จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2567) ตลาดโปรตีนทางเลือกในประเทศไทยมีมูลค่าสูงกว่า 9,700 ล้านบาท และมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 3.2 ต่อปี การใช้กลยุทธ์ผ่านอินฟลูเอนเซอร์บนแพลตฟอร์มติ๊กต็อก จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในปัจจุบัน มักไม่ได้เกิดจากการพิจารณาอย่างเป็นระบบเท่านั้น หากแต่สามารถเกิดขึ้นแบบฉับพลัน จากแรงกระตุ้นทางอารมณ์หรือสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “การซื้อแบบฉับพลัน” (impulse purchases) โดยเฉพาะในสื่อที่มีลักษณะรวดเร็ว กระชับ และสร้างแรงจูงใจได้ในเวลาอันสั้นอย่างติ๊กต็อก แม้แนวคิดเรื่องการซื้อแบบฉับพลันจะได้รับความสนใจ

ในระดับนานาชาติ โดยมีการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น อารมณ์ แรงจูงใจ การรับรู้คุณค่า (Lyer et al., 2020) แต่ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในแพลตฟอร์มวิดีโอสั้นอย่าง TikTok งานวิจัยยังมีจำนวนจำกัด อีกทั้งยังขาดการวิเคราะห์เชิงลึกถึงองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ในแต่ละมิติ เช่น ความเชี่ยวชาญ ความน่าดึงดูดใจ และความสอดคล้องของคอนเทนต์ รวมถึงขาดการจำแนกประเภทของพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันตามแนวคิดของ Stern (1962) ได้แก่ การซื้อแบบสมบูรณ์ (pure) แบบถูกเตือนความจำ (reminder) แบบมีการเสนอแนะ (suggestion) และแบบวางแผนไว้ (planned)

งานวิจัยที่มีอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่มุ่งเน้นเพียง “ความตั้งใจซื้อ” (purchase intention) มากกว่าพฤติกรรมการซื้อจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์เร่งด่วน เช่น งานของจิระนันท์ คำแสน (2566) และภูรินทร์ จุนประทีปทอง (2565) ที่ศึกษาความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ต่อความตั้งใจซื้อสินค้าความงาม แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมการซื้อจริงในระดับเร่งด่วนหรือแบบฉับพลัน อีกทั้งยังไม่มีการศึกษาเฉพาะเจาะจงในกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพเฉพาะทางอย่างเวย์โปรตีน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความเชื่อมั่น และความเชี่ยวชาญของผู้แนะนำในการสร้างความไว้วางใจจากผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของแพลตฟอร์มที่มีลักษณะกระตุ้นพฤติกรรมได้อย่างรวดเร็ว เช่น ติ๊กต็อก (Koay et al., 2022; Shamim & Islam, 2022) ดังนั้น ช่องว่างขององค์ความรู้ จึงอยู่ที่การขาดงานวิจัยที่สามารถเชื่อมโยง “องค์ประกอบของความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์” เช่น ความเชี่ยวชาญ ความน่าดึงดูดใจ และความสอดคล้องของคอนเทนต์ เข้ากับ “พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันที่จำแนกตามลักษณะการตอบสนอง” ในบริบทของแพลตฟอร์มติ๊กต็อก และกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างชัดเจน และผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเวย์โปรตีนอย่างเป็นระบบและครอบคลุม ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ว่า องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ ได้แก่ ความน่าดึงดูดใจ ความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ ความสอดคล้องของคอนเทนต์ และการให้ข้อมูลเชิงส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภคแต่ละประเภทอย่างไร การวิจัยครั้งนี้ไม่เพียงเติมเต็มช่องว่างทางทฤษฎี หากยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบกลยุทธ์การตลาดที่ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนแพลตฟอร์มติ๊กต็อกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภค จำแนกตามประเภทของพฤติกรรม

3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ในแต่ละประเภท

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับอินฟลูเอนเซอร์ (influencer) หรือผู้ทรงอิทธิพล หมายถึง ผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่สามารถชี้นำหรือแนะนำสินค้าหรือบริการให้ได้รับความนิยมได้ในวงกว้างและสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือ ในสินค้าหรือบริการนั้นมากยิ่งขึ้น (ดุษยา สุขวราภิรมย์, 2565; นัฐพงษ์ สุขประเสริฐ และปรีชา คำมาดี, 2563) ซึ่งความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์เปรียบเสมือนประตูบานแรกที่สร้างความเชื่อใจ ความมั่นใจ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งที่มาของข่าวสาร หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซึ่งในยุคของสื่อสังคมออนไลน์ อินฟลูเอนเซอร์ มีบทบาทอย่างยิ่ง

ในการโน้มน้าวใจผู้คนให้ เกิดการปฏิบัติตาม เกิดความคล้อยตามทางความคิดได้อย่างดี ซึ่งการนำเสนอเนื้อหาของอินฟลูเอนเซอร์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกในเชิงบวกต่อผู้ติดตาม

2. แนวคิดการซื้อโดยฉับพลัน (impulse buying) นำเสนอโดย Stern (1962) โดยแบ่งพฤติกรรมการซื้อโดยฉับพลันออกเป็น 4 ประเภท โดยได้รับอิทธิพลจากความหลากหลายทางเศรษฐกิจ บุคลิก เวลา สถานที่ และปัจจัยทางวัฒนธรรม ความหลากหลายเหล่านี้ไม่ได้มีเพียงในระหว่างผู้ซื้อที่พิจารณาซื้อของสิ่งเดียวกัน แต่รวมถึงกรณีผู้ซื้อคนเดียวกันซื้อของสิ่งสิ่งเดียวกันภายใต้สถานการณ์ที่ต่างกัน เป็นผลให้เกิดส่วนประสมที่แตกต่างของประเภทการซื้อโดยฉับพลัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) การซื้อโดยฉับพลันแบบสมบูรณ์ (pare impulse buying) 2) การซื้อแบบฉับพลันแบบเตือนความจำ (reminder) 3) การซื้อแบบฉับพลันแบบเสนอแนะ (suggestion) 4) การซื้อแบบฉับพลันแบบที่วางแผน (plan)

3. ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (source credibility) ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดด้านความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ (influencer credibility) โดยเฉพาะงานของ Ohanian (1990) ที่ระบุองค์ประกอบหลัก ได้แก่

3.1 แนวคิดความน่าดึงดูดใจ (attractiveness) นำเสนอโดย Solomon (2018) กล่าวว่า แหล่งสารที่มีความน่าดึงดูดใจ หมายถึง คุณค่าทางสังคมที่ผู้รับสารมีต่อแหล่งสาร ซึ่งคุณค่านี้เกี่ยวข้องกับรูปร่างหน้าตา บุคลิกภาพ สถานะทางสังคม หรือความ คล้ายคลึงกับผู้รับสาร โดยความน่าดึงดูดใจของผู้ส่งสารนั้นจะส่งผลให้ผู้รับสารถูกจูงใจจนเกิด ความรู้สึกที่ดีกับผู้ส่งสาร และอยากที่จะถูกบ่งบอกว่ามีลักษณะเหมือนกับผู้ส่งสาร แต่บางงาน เช่น Djafarova & Rushworth (2017) ชี้ว่าความน่าดึงดูดใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดบริบทของความจริงใจและเนื้อหาที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย

3.2 ความน่าเชื่อถือ (credibility) มีความสำคัญอย่างมากในความสัมพันธ์ระหว่าง SMI และผู้ติดตาม โดยสามารถส่งที่จะโน้มน้าวให้ผู้บริโภคนั้นยอมรับสารได้ (Ohanian, 1990) โดยความน่าเชื่อถือนั้น(credibility) ได้มีการนิยามทางการตลาดว่าเป็นระดับการประเมินของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มที่ใหญ่ที่สุดของเจ้าของตราสินค้าสำหรับโฆษณา หรือแหล่งข้อมูลที่เจ้าของตราสินค้าต้องการ (Djafarova & Rushworth, 2017; Ohanian, 1990) ทั้งนี้ความน่าเชื่อถือนั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับสารคิดเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล โดยเมื่อกล่าวถึง ความน่าเชื่อถือว่าเป็นความคิดแล้วนั้นจะต้องระลึกเสมอว่าแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้รับสารคนหนึ่ง อาจไม่ได้ส่งผลเดียวกนกับผู้รับสารอีกคนหนึ่ง และสิ่งที่เรามองว่าน่าเชื่อถือนั้น อาจจะเป็นความน่าเชื่อถือ ที่ถูกสร้างขึ้นมา แม้ความน่าเชื่อถือจะได้รับการอธิบายว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เช่น ความจริงใจ ความโปร่งใส และความสม่ำเสมอ (Ohanian, 1990; Boerman et al., 2017) แต่การวัดในงานวิจัยส่วนหนึ่งยังคงเน้นที่ภาพลักษณ์ของผู้ส่งสารมากกว่าการสังเกตพฤติกรรมหรือหลักฐานที่ตรวจสอบได้จริง (Djafarova & Rushworth, 2017)

3.3 ความเชี่ยวชาญ (expertise) ชฎาพร เชื้อปัญญาวิทย์ (2565) อธิบายว่าเป็นความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ หรือทักษะเฉพาะด้านนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้มีระดับการศึกษาสูง ในสาขาวิชาการต่าง ๆ โดยยกตัวอย่าง ผู้เชี่ยวชาญ เช่น แพทย์ นักวิทยาศาสตร์ อาจารย์ วิศวกร เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้รับสาร หากผู้รับสารมองว่าแหล่งสารเป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีความสามารถจริง จะทำให้การชักจูงใจมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จได้มาก และส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กรอบแนวคิดสอดคล้องกับบริบทของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะกลุ่มที่ตัดสินใจซื้อสินค้าแบบฉับพลันบนแพลตฟอร์มติ๊กต็อก ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้บริโภคที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อเวย์โปรตีนผ่านติ๊กต็อก จำนวน 15 คน ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง

(purposive sampling) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า นอกเหนือจากองค์ประกอบหลักที่ได้รับจากทฤษฎีแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่ผู้บริโภคกล่าวถึงอย่างชัดเจน ได้แก่

1) ความสอดคล้องของคอนเทนต์ (content consistency) หมายถึง การที่เนื้อหาที่อินฟลูเอนเซอร์นำเสนอมีความต่อเนื่อง เข้ากันกับภาพลักษณ์ของผู้แนะนำ และสะท้อนคุณค่าที่ผู้ติดตามเชื่อมโยงได้ ซึ่งเนื้อหาที่ตรงกับภาพลักษณ์ผู้ส่งสารและความต้องการของผู้ติดตาม ช่วยสร้างความเชื่อถือและแรงกระตุ้น (Duarte & Raposo, 2013) และงานส่วนใหญ่เน้นการวัด “เนื้อหาที่เข้ากัน” แต่ไม่สามารถแยกได้ชัดเจนว่าผู้บริโภครับรู้จากเนื้อหาหรือจากชื่อเสียงของผู้ส่งสาร

2) การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (promotional information) หมายถึง เนื้อหาที่ปรากฏในคลิปที่มุ่งเน้นการเสนอส่วนลด โปรโมชัน หรือการโฆษณาเชิงพาณิชย์อย่างชัดเจน ซึ่งผู้บริโภคบางส่วนมองว่าเป็นปัจจัยจูงใจ ขณะที่บางส่วนมองว่าเป็นปัจจัยลดความน่าเชื่อถือ จาก Boerman (2020) และ Stern (1962) การเปิดเผยเนื้อหาเชิงโฆษณาอาจลดความเชื่อถือของผู้บริโภค โดยเฉพาะในกลุ่มที่ไตร่ตรองล่วงหน้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำ ปัจจัยทั้งสองเข้าสู่กรอบแนวคิด เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ ครอบคลุม และสะท้อนพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในบริบทจริง

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypotheses)

H1: การรับรู้ความน่าดึงดูดใจของอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

H2: การรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

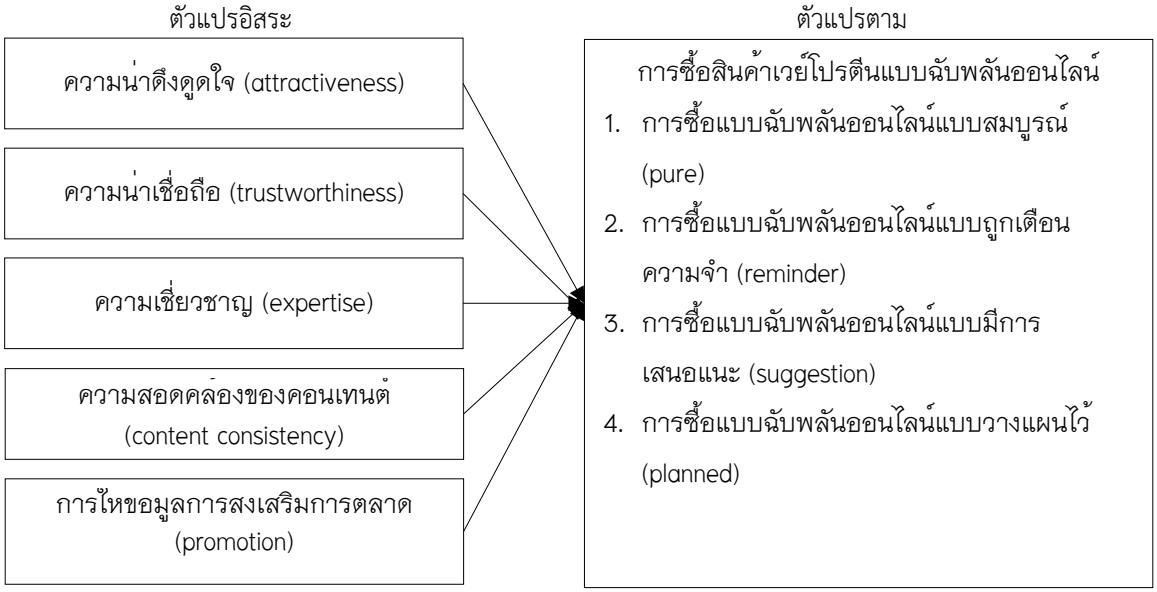
H3: การรับรู้ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

H4: การรับรู้ความสอดคล้องของคอนเทนต์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

H5: การรับรู้การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (source credibility) ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาทบทวนวรรณกรรม (literature review) เกี่ยวกับแนวคิดด้านความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ (influencer credibility) โดยเฉพาะงานของ Ohanian (1990) ที่ระบุองค์ประกอบหลัก และแนวคิดการซื้อโดยฉับพลัน (impulse buying) นำเสนอโดย Stern (1962) โดยแบ่งพฤติกรรมการซื้อโดยฉับพลันออกเป็น 4 ประเภท นำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยไม่มีการจำกัดเพศ การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงแนวทางของ Green (1991) ซึ่งระบุว่าในกรณีทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยควรใช้สูตร $N \geq 104 + m$ (โดย m คือจำนวนตัวแปรอิสระ) จึงกำหนดขนาดขั้นต่ำเป็น 109 คน สำหรับการคำนวณด้วยโปรแกรม G*Power โดยกำหนด effect size = .15, power = .95 และระดับนัยสำคัญ .05 (Faul et al., 2009) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 138 คน อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริงมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน ซึ่งมากกว่าขั้นต่ำและเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ และเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเคยเห็นหรือมีประสบการณ์ในการรับชมคอนเทนต์ของอินฟลูเอนเซอร์เกี่ยวกับเวย์โปรตีนบนติ๊กต็อกอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และอินฟลูเอนเซอร์ที่ติดตาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ ประกอบด้วยด้านความน่าดึงดูดใจ ความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญ และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ 4 ด้าน ได้แก่ แบบสมบูรณ์ แบบเตือนความจำ แบบมีการเสนอแนะ และแบบวางแผนไว้ ทั้งส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามได้รับการออกแบบจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนิยามตัวแปรให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์วิจัย จากนั้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาและภาษา พร้อมปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ต่อมานำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลเท่ากับ .98 อยู่ในระดับดีมาก และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง

จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ได้ค่าเท่ากับ .97 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับสูง เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ส่งให้กลุ่มเป้าหมายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 384 คน ทำการตรวจสอบและประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์การรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ และการซื้อสินค้าแบบฉับพลันออนไลน์ และแปลผลค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายความว่า อยู่ในระดับมาก 2.61 – 3.40 หมายความว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายความว่า อยู่ในระดับน้อย และ 1.00 – 1.80 หมายความว่า อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้การวิเคราะห์แบบพหุคูณ (multiple regreeion analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 229 คน คิดเป็นร้อยละ 59.64 อายุ 30–39 ปี 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 สถานภาพโสด 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.53 การศึกษาระดับปริญญาตรี 315 คน คิดเป็นร้อยละ 98.03 อาชีพรับราชการ/พนักงานหน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.24 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000–29,999 บาท 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.46 และอินฟลูเอ็นเซอร์ที่มีการติดตาม Thisisbebe (เบเบ้–ธันย์ชนก ฤทธินาคา) 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.41

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อก

	การรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อก	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1.	ความน่าดึงดูดใจของอินฟลูเอนเซอร์ (AT)	4.96	.17	มากที่สุด
2.	ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ (TW)	4.97	.14	มากที่สุด
3.	ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์ (EX)	4.96	.16	มากที่สุด
4.	ความสอดคล้องของคอนเทนต์ (Con)	4.96	.20	มากที่สุด
5.	การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (Pro)	4.97	.16	มากที่สุด

จากตาราง 1 การวิเคราะห์การรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อก พบว่า ผู้บริโภครับรู้ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ ($\overline{X}$ = 4.97, S.D. = .14) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ =4.97, S.D. = .16) ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์ ($\overline{X}$ = 4.96, S.D. = .16) ความน่าดึงดูดใจ ($\overline{X}$ = 4.96, S.D. = .17) ความสอดคล้องของคอนเทนต์ ($\overline{X}$ =4.96, S.D. = .20) โดยรวม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่ออินฟลูเอนเซอร์ในด้านความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถและภาพลักษณ์ในการนำเสนอสินค้าผ่านติ๊กต็อกอย่างมาก ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการซื้อสินค้าเวย์โปรตีนแบบฉับพลัน

การซื้อสินค้าเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์	4.85	.38	มากที่สุด
2. การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ	4.92	.28	มากที่สุด
3. การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ	4.92	.29	มากที่สุด
4. การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบวางแผนไว้	4.93	.22	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมีลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบวางแผนไว้ ($\overline{X}$ = 4.93, S.D. = .22) อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคมีแนวโน้มปฏิบัติมากที่สุด การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ ($\overline{X}$ = 4.92, S.D. = .28) การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ ($\overline{X}$ = 4.92, S.D. = .29) การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์ ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = .38) แม้มีค่าน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเภทอื่น แต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์ ได้แก่ ความน่าดึงดูดใจของอินฟลูเอนเซอร์ (AT) ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ (TW) ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์ (EX) ความสอดคล้องของคอนเทนต์ (Con) และการให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (Pro) ที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภคใน 4 มิติ ได้แก่ การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์ (pure) การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ (reminder) การซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ (suggestion) และการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบวางแผนไว้ (planned) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter จากการตรวจสอบค่า multicollinearity โดยพิจารณาค่า VIF และ tolerance ของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวในแต่ละโมเดล พบว่า ค่า VIF อยู่ในช่วงระหว่าง 2.729 ถึง 3.583 และค่า tolerance อยู่ในช่วง .279 ถึง .366 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ ปลอดภัย และไม่มีปัญหา multicollinearity (ค่าที่เหมาะสมควรมี VIF < 5 และ Tolerance > .10) จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในโมเดลการถดถอยพหุคูณทั้ง 4 โมเดลไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกันในระดับที่รบกวนผลการวิเคราะห์ และสามารถตีความค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยได้อย่างน่าเชื่อถือ โดยมีผลการวิเคราะห์ในแต่ละโมเดล ดังนี้

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีอิทธิพลต่อการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์ (pure) ของผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	SE	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	−3.418	.535		−6.394*	.000		
	AT	.915	.138	.411	6.630*	.000	.366	2.729
	TW	.118	.185	.043	.639	.523	.316	3.165
	EX	.759	.158	.334	4.814*	.000	.293	3.413
	Con	.038	.132	.019	.288	.774	.307	3.259
	Pro	−.164	.172	−.068	−.953	.341	.279	3.583

R^2 = .468, Adjusted R^2 = .461, SEE = .28223, F =66.549, Sig of F = .000, *p< .001

จากตาราง 3 พบว่าความแปรปรวนของแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์ (pure) ของผู้บริโภค ได้ร้อยละ 46.1 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความน่าดึงดูดใจ (AT) (β = .411, t = 6.630, p = .000) และความเชี่ยวชาญ (EX) (β = .334, t = 4.814, p = .000) ส่วนตัวแปร TW, Con และ Pro ไม่ส่งผลต่อการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์แบบสมบูรณ์ (pure) ของผู้บริโภค

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีอิทธิพลต่อการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ (reminder) ของผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	−3.277	.288		−11.382*	.000		
	AT	.384	.074	.240	5.176*	.000	.366	2.729
	TW	.636	.100	.319	6.382*	.000	.316	3.165
	EX	.622	.085	.379	7.318*	.000	.293	3.413
	Con	−.108	.071	−.077	−1.522	.129	.307	3.259
	Pro	.117	.093	.067	1.264	.207	.279	3.583

R^2 = .702, Adjusted R^2 = .698, SEE = .15199, F = 178.303, *p < .001

จากตาราง 4 พบว่า ความแปรปรวนของการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ (reminder) ของผู้บริโภคได้ร้อยละ 69.8 โดยมีตัวแปรที่ส่งอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้ความเชี่ยวชาญ (EX) (β = .379, t = 7.318, p = .000), ความน่าเชื่อถือ (TW) (β = .319, t = 6.382, p = .000) และ ความน่าดึงดูดใจ (AT) (β = .240, t = 5.176, p = .000) ตัวแปร Con และ Pro ไม่ส่งผลต่อการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์แบบถูกเตือนความจำ (reminder) ของผู้บริโภค

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีอิทธิพลต่อการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ (suggestion) ของผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	−3.481	.291		−11.971*	.000		
	AT	.268	.075	.159	3.578*	.000	.366	2.729
	TW	.635	.101	.303	6.306*	.000	.316	3.165
	EX	.322	.086	.187	3.752*	.000	.293	3.413
	Con	.511	.072	.347	7.129*	.000	.307	3.259
	Pro	−.044	.093	−.024	−.468	.640	.279	3.583

R^2 = .725, Adjusted R^2 = .721, SEE = .15351, F = 198.971, *p < .001

จากตาราง 5 พบว่า ความแปรปรวนของการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ (suggestion) ของผู้บริโภคได้ร้อยละ 72.1 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความสอดคล้องของคอนเทนต์ (Con) (β = .347, t = 7.129, p =.000) ความน่าเชื่อถือ (TW) (β = .303, t = 6.306, p =.000) ความเชี่ยวชาญ (EX) (β = .187, t = 3.752, p =.000) และ ความน่าดึงดูดใจ (AT) (β = .159, t = 3.578, p =.000) มีเพียง Pro เท่านั้นที่ไม่ส่งผลต่อการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบมีการเสนอแนะ (suggestion)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีอิทธิพลต่อการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบวางแผนไว้ (planned) ของผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.844	.300		2.818*	.005		
	AT	–.047	.077	–.037	–.605	.546	.366	2.729
	TW	.060	.104	.038	.574	.567	.316	3.165
	EX	1.041	.088	.808	11.769*	.000	.293	3.413
	Con	–.003	.074	–.003	–.047	.962	.307	3.259
	Pro	–.222	.096	–.162	–2.309*	.021	.279	3.583
R^2 = .478, Adjusted R^2 = .471, SEE = .15822, F = 69.309, p < .001								

จากตาราง 6 พบว่า ความแปรปรวนของการซื้อแบบฉับพลันออนไลน์แบบวางแผนไว้ (planned) ของผู้บริโภคได้ร้อยละ 47.10 โดยพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ (EX) (β = .808, t = 11.769, p =.001) และ การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (Pro) (β = –.162, t = –2.309, p = .021)

ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าแม้ การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด Pro จะมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่เป็นไปในทางลบ โดยอาจเกิดจากการให้ข้อมูลเชิงส่งเสริมมากเกินไปที่สร้างความไม่ไว้วางใจหรือความลังเลในผู้บริโภค

จากผลการวิเคราะห์พบว่า “ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์ (EX)” เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในทุกมิติ ขณะที่ **“**การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (Pro)” กลับส่งผลในทางลบต่อการวางแผนซื้อสินค้า แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเนื้อหาที่สร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าการส่งเสริมการขายเชิงรุก

การอภิปรายผล

ระดับการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนแพลตฟอร์มติ๊กต็อกของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสะท้อนว่า ผู้บริโภคมีระดับการรับรู้ต่อคุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะในด้านความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ และการให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทของอินฟลูเอนเซอร์ในฐานะ “แหล่งข้อมูลที่ได้รับความไว้วางใจ” ของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง การรับรู้ลักษณะเชิงบวกของอินฟลูเอนเซอร์เหล่านี้สะท้อนภาพว่า ผู้บริโภคไม่ได้ให้ความสำคัญเฉพาะเพียงรูปลักษณ์หรือบุคลิกภาพ แต่ยังให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของเนื้อหาที่นำเสนอ สอดคล้องกับ

แนวคิดของ Ohanian (1990) ที่อธิบายว่า ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารประกอบด้วยความน่าดึงดูดใจ ความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการชักจูงใจผู้รับสารให้เกิดการยอมรับข้อมูลที่นำเสนอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาในบริบทของแพลตฟอร์มวิดีโอสั้น เช่น งานของ Djafarova & Rushworth (2017) พบว่าความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของอินฟลูเอนเซอร์มีผลโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภคในอุตสาหกรรมความงาม โดยเฉพาะในกลุ่มเจเนอเรชันใหม่ที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความจริงใจในการนำเสนอสินค้า

ระดับพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ของผู้บริโภค จำแนกตามประเภทของพฤติกรรม พบว่า พฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันในทุกมิติมีระดับสูงมาก โดยพฤติกรรมที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ แบบวางแผนไว้ รองลงมาคือแบบมีการเสนอแนะ แบบถูกเตือนความจำ และแบบสมบูรณ์ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด แต่ผู้บริโภคยังคงมี “กรอบความตั้งใจหรือความพร้อมล่วงหน้า” อยู่บ้าง โดยเฉพาะในกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพหรือมีความคุ้นเคยกับสินค้า การที่พฤติกรรมแบบวางแผนไว้และแบบเสนอแนะมีระดับสูง สะท้อนถึงอิทธิพลของเนื้อหาและผู้ส่งสารบนแพลตฟอร์มติ๊กต็อก ที่สามารถชักนำหรือกระตุ้นการซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจซื้อในทันที โดยเฉพาะในสื่อที่มีรูปแบบวิดีโอสั้น กระชับ และมีความสามารถในการสื่อสารได้ในเวลาจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stern (1962) ที่จำแนกพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันออกเป็น 4 ประเภท โดยพฤติกรรมที่มีแรงกระตุ้นจากข้อมูลหรือประสบการณ์เดิมมีแนวโน้มเกิดขึ้นได้บ่อยในสื่อกระตุ้นความสนใจ

อิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์บนติ๊กต็อกที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อเวย์โปรตีนแบบฉับพลันออนไลน์ในแต่ละประเภท ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า “ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์” เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อทั้ง 4 ประเภท ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Ohanian (1990) ที่ระบุว่าความเชี่ยวชาญเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ และมีอิทธิพลสูงในกลุ่มผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ นอกจากนี้การอภิปรายผลในแต่ละประเภทของพฤติกรรมสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันแบบสมบูรณ์ (pure impulse buying) พบว่า ความน่าดึงดูดใจ (AT) และความเชี่ยวชาญ (EX) ของอินฟลูเอนเซอร์ ส่งผลเชิงบวกต่อการซื้อสินค้าทันทีโดยไม่ผ่านการไตร่ตรอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนัท พลายละหาร และคณะ (2564) ที่ชี้ว่า ผู้บริโภควัยทำงานมีแนวโน้มซื้อสินค้าทันทีเมื่อได้รับการกระตุ้นจากคอนเทนต์ที่มีอารมณ์ร่วม โดยเฉพาะกลุ่มเจเนอเรชัน Y และ Z

2. พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันแบบถูกเตือนความจำ (reminder impulse buying) ผลการวิเคราะห์พบว่า ความน่าเชื่อถือ (TW) ความเชี่ยวชาญ (EX) และ ความน่าดึงดูดใจ (AT) ล้วนมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าซ้ำจากประสบการณ์เดิม ซึ่งเกิดจากการเห็นคอนเทนต์ที่กระตุ้นความทรงจำเกี่ยวกับสินค้า

3. พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันแบบมีการเสนอแนะ (suggestion impulse buying) พฤติกรรมลักษณะนี้ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรหลายด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (TW) ความเชี่ยวชาญ (EX) ความน่าดึงดูดใจ (AT) และความสอดคล้องของคอนเทนต์ (Con) สะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อที่แม้ผู้บริโภคไม่เคยรู้จักสินค้ามาก่อน แต่เกิดจากการแนะนำหรือการนำเสนอที่น่าเชื่อถือ ผลนี้สอดคล้องกับ Duarte & Raposo (2013) ที่ระบุว่าการเสนอแนะ ณ จุดขาย หรือการใช้ผู้นำเสนอที่มีอิทธิพลสูง สามารถชักจูงให้เกิดการซื้อฉับพลันได้ แม้ผู้บริโภคจะไม่เคยมีความตั้งใจมาก่อน

4. พฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันแบบวางแผนไว้ (planned impulse buying) ในกลุ่มนี้พบว่า ความเชี่ยวชาญ (EX) ส่งผลในทางบวกอย่างชัดเจน ขณะที่การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด (Pro) กลับส่งผลในทางลบ ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ว่าเป็นโฆษณาเชิงพาณิชย์มากเกินไป จนผู้บริโภคเกิด “แนวต้านการโน้มน้าวใจ” (persuasion resistance) ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Boerman (2020) ที่ระบุว่า เมื่อผู้บริโภครับรู้ว่าอินฟลูเอนเซอร์มีผลประโยชน์ร่วม

จากการโปรโมทผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน จะลดระดับความไว้วางใจ และกระทบต่อการวางแผนซื้อแม้มีความสนใจสินค้าอยู่แล้ว ขณะเดียวกัน ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์กลับกลายเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิด “การซื้อแบบมีการพิจารณาไว้ล่วงหน้า” (quasi-rational impulse)

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่มีคุณค่าทั้งในเชิงทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ในบริบทจริงของการตลาดดิจิทัล โดยเฉพาะผ่านแพลตฟอร์มวิดีโอสั้นอย่างติ๊กต็อก ในกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเวย์โปรตีน โดยประการแรก งานวิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลันของ Stern (1962) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) แบบสมบูรณ์ 2) แบบถูกเตือนความจำ 3) แบบมีการเสนอแนะ และ 4) แบบวางแผนไว้ มาใช้ในบริบทของผู้บริโภคไทยได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งยังไม่เคยปรากฏในงานวิจัยใดในประเทศมาก่อน โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้าที่ต้องอาศัยความเชื่อมั่นและความเชี่ยวชาญของผู้แนะนำอย่างเวย์โปรตีน นอกจากนี้ งานวิจัยยังได้นำข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาพัฒนาและขยายกรอบแนวคิดหลักของ Ohanian (1990) ซึ่งเดิมเน้นเฉพาะความน่าดึงดูดใจ ความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญ โดยเพิ่มอีกสองตัวแปรใหม่ที่เกิดจากประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค ได้แก่ ความสอดคล้องของคอนเทนต์ และการให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสะท้อนการปรับแนวคิดด้านความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและบริบทของสื่อใหม่มากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การค้นพบว่า ความเชี่ยวชาญของอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อทั้ง 4 ประเภทของผู้บริโภค ซึ่งตอกย้ำบทบาทขององค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพของผู้ส่งสารในฐานะแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้าสุขภาพที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังพบว่า การให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด แม้จะมีเจตนาในการกระตุ้นการตัดสินใจซื้อ แต่กลับส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการซื้อแบบวางแผนไว้ สะท้อนถึงแนวโน้มของ “แรงต้านการโน้มน้าวใจ” เมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงการสื่อสารในลักษณะโฆษณาเชิงพาณิชย์มากเกินไป องค์ความรู้เหล่านี้นอกจากจะขยายแนวคิดด้าน influencer marketing และ impulse buying ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัลแล้ว ยังให้ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบคอนเทนต์ การเลือกอินฟลูเอนเซอร์และการสื่อสารแบรนด์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในแพลตฟอร์มวิดีโอสั้นซึ่งกำลังมีบทบาทสูงในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 แบรนด์หรือธุรกิจที่จำหน่ายเวย์โปรตีน ควรเลือกใช้อินฟลูเอนเซอร์ที่มีความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริงในด้านโภชนาการหรือฟิตเนส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและกระตุ้นให้เกิดการซื้อแบบฉับพลันทั้งในรูปแบบที่ไม่ได้วางแผน (pure, suggestion) และที่วางแผนไว้ (planned)

1.2 กลยุทธ์การตลาดผ่านติ๊กต็อก ควรมุ่งเน้นการนำเสนอเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของอินฟลูเอนเซอร์ (content consistency) และหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลการส่งเสริมการขายที่มากเกินไป เนื่องจากอาจสร้างผลย้อนกลับ ทำให้ผู้บริโภคลังเลที่จะตัดสินใจซื้อ แม้มีความสนใจสินค้าอยู่แล้ว

1.3 ควรเน้นการนำเสนอคอนเทนต์ที่สร้าง “ความรู้สึกจริงใจและความเชื่อถือได้” มากกว่าการเน้นขายโดยตรง เพื่อจูงใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีแนวโน้มจะซื้อแบบ reminder และ suggestion ซึ่งเกิดจากแรงกระตุ้นเชิงอารมณ์และสังคม

1.4 ควรพัฒนาความร่วมมือระหว่างอินฟลูเอนเซอร์กับแบรนด์ในรูปแบบ “รีวิวตามจริง” มากกว่าการโฆษณาแบบสคริปต์ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรมชาติในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มประชากรนอกเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงพื้นที่ที่ชัดเจนยิ่งขึ้นควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (mixed methods) โดยรวมการสัมภาษณ์เชิงลึกกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อเข้าใจแรงจูงใจภายในของผู้บริโภคต่อการซื้อแบบฉับพลันอย่างลึกซึ้ง

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ เช่น Nano กับ Macro Influencer หรือระหว่างประเภทสินค้า เช่น สุขภาพ กับ แฟชั่น ว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและอิทธิพลมีความแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

จิระนันท์ คำแสน. (2566). *อิทธิพลความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ต่อความตั้งใจซื้อในผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางบนแพลตฟอร์มติ๊กต็อก.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชฎาพร เชื้อปัญญาวิทย์. (2565). *การสื่อสารทางการตลาดผ่านอินฟลูเอนเซอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความเข้ากันของตราสินค้าและทัศนคติต่อตราสินค้าของผู้ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มอินสตาแกรม (Instagram) ในประเทศไทย.* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ดุษยา สุขวราภิ รมย์. (2565). *อิทธิ พลของอิ นฟลูเอนเซอร์ในสื่อโซเชียลมี เดีย Youtube Facebook และ Instagram ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางค์ในปัจจุบัน ของกลุ่มคน ที่อายุ 20 – 55 ปี ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล.* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนัท พลายละหาร, เรวดี ศักดิ์ดุลยธรรม และฉัตยาพร เสมอใจ. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อขนมขบเคี้ยวแบบฉับพลันของผู้บริโภคเจเนอเรชันเอ็กซ์และวาย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 7*(special), 203–215.

นัฐพงษ์ สุขประเสริฐ และปรีชา คำมาดี. (2563). จริยธรรมทางการตลาดของผู้ทรงอิทธิพลในโลกออนไลน์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 22*(1), 213–222.

ปรีดี นุกูลสมปรารถนา. (2567). *รวมสถิติและ Insight สำคัญๆของคนไทยกับการใช้ Digital และ Social Media 2024.* สืบค้น 6 มิถุนายน 2568 จาก https://www.popticles.com/insight/thailand-digital-and-social-media-stats-2024/.

ภูรินทร์ จุนประทีปทอง. (2565). *อิทธิพลของการโฆษณาผ่านอินฟลูเอนเซอร์บนแอปพลิเคชันติ๊กต็อกต่อความตั้งใจซื้อสินค้า.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). *ปี 2024 คาดมูลค่าตลาดโปรตีนทางเลือกจากนวัตกรรมอาหารใหม่ โต 3.2%.* สืบค้น 6 มิถุนายน 2568 จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Alt-Proteins-CIS3520-KR-27-09-24.aspx.

Boerman, S. C. (2020). The effects of the standardized Instagram disclosure for micro- and macro-influencers. *Computers in Human Behavior, 103,* 199–207.

Boerman, S. C., Kruikemeier, S., & Zuiderveen Borgesius, F. J. (2017). Online behavioral advertising: A literature review and research agenda. *Journal of Advertising, 46*(3), 363–376.

Digimusketeers. (2023). *Top Influencer Marketing Trends on TikTok in Thailand.* Retrieved June 6, 2025, from https://www.digimusketeers.co.th/.

Djafarova, E., & Rushworth, C. (2017). Exploring the credibility of online celebrities' Instagram profiles in influencing the purchase decisions of young female users. *Computers in Human Behavior*, *68*, 1–7.

Duarte, P., Raposo, M., & Ferraz, M. (2013). Drivers of snack foods impulse buying behaviour among young consumers. *British Food Journal*, *115*(9), 1233–1254.

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, *41*, 1149–1160.

Green, S. B. (1991). *How many subjects does it take to do a regression analysis?* Multivariate Behavioral Research, *26*(3), 499–510.

Koay, K. Y., Cheung, M. L., Soh, P. C., & Teoh, C. W. (2022). Social media influencer marketing: The moderating role of materialism. *European Business Review, 34*(2), 224–243. doi: https://doi.org/10.1108/EBR-02-2021-0032.

Lyer, G. R., Blut, M., Xiao, S. H., & Grewal, D. (2020). Impulse buying: a meta-analytic review. *Journal of the academy of marketing science*, *48*, 384–404.

Ohanian R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers' perceived expertise, trustworthiness, and attractiveness. *Journal of Advertising*, 19(3), 39–52.

Shamim, K., & Islam, T. (2022). Digital influencer marketing: How message credibility and media credibility affect trust and impulsive buying. *Journal of Global Scholars of Marketing Science, 32*(4), 601–626.

Stern, H. (1962). The significance of impulse buying today. *Journal of marketing*, *26*(2), 59–62.

Solomon, M. R. (2018). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (4th ed). Pearson.

TikTok. (2024). *What's Next 2024 Trend Report.* Retrieved June 6, 2025, from https://ads.tiktok.com/business/library/TikTok_Whats_Next_2024_Trend_Report_1.pdf.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

21st century learning skills: The 8Cs influencing the professional development of accounting practitioners in the Tourism Authority of Thailand

ศุภัชฌา นิราราช [1]*, ดารณี เอื้อชนะจิต [2], ถิรวุฒิ ยังสุข [3]
Supatcha Nirarach [1*], Daranee Uachanachit [2], Tirawut Youngsook [3]

[1, 2, 3] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1, 2, 3] Master of Accountancy Program, School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: supatcha_niraracha@hotmail.com [1], dara.uacha@gmail.com [2],Tirawut.yo@spu.ac.th [3]

Received: May 29, 2025 Revised: June 18, 2025 Accepted: June 25, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีการนำไปใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะด้านคุณธรรม รองลงมา คือ ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางอาชีพ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม และทักษะด้านการสร้างสรรค์ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ในทักษะด้านคุณธรรม และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ ด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดีและด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

คำสำคัญ: ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs, การพัฒนาในวิชาชีพบัญชี, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

Abstract

This research aimed to study the 21st century learning skills: The 8Cs that influence the professional development of accounting practitioners in the Tourism Authority of Thailand (TAT). The sample consisted of 108 accounting practitioners in the Tourism Authority of Thailand. Data were collected using a questionnaire, and the analysis included percentage, mean, and standard deviation, as well as Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. The findings also revealed that the overall opinions of accounting practitioners regarding the 21st–century learning skills (8Cs) were at a high level. Considering each dimension, the highest mean score was found for the morality skill, followed sequentially by teamwork skill, communication skill, critical thinking skill, information technology skill, career skills, cross cultural understanding skill, and creativity skill, respectively. Furthermore, the study found that the 21st Century Learning Skills: The 8Cs, specifically morality skill and information technology skills, positively affected the professional development in accounting in the areas of trust advisor, positive personality, and professional sustainability, with statistical significance at the .10 level.

Keywords: 21st century learning skills: 8Cs, development in the accounting profession, Tourism Authority of Thailand

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในศตวรรษที่ 21 โลกเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในมิติของเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และนวัตกรรมดิจิทัล ส่งผลให้ทุกสายอาชีพจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทใหม่ โดยเฉพาะวิชาชีพบัญชีซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน นักบัญชีจึงต้องเสริมสร้างทั้งทักษะทางด้านความรู้ (hard skills) และทักษะทางด้านอารมณ์ (soft skills) ควบคู่กัน เพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลก การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล และแนวโน้มการจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนมากขึ้น หนึ่งในแนวคิดสำคัญที่เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของบุคลากร คือ กรอบแนวคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งนำเสนอโดยเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Hair et al., 2006) โดยแบ่งกลุ่มทักษะที่จำเป็นออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ (learning skills) ทักษะการรู้เท่าทันข้อมูล (literacy skills) และทักษะชีวิต (life skills) พร้อมแนวคิด 8Cs ที่ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking) 2) ทักษะด้านการสร้างสรรค์ (creativity) 3) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม (cross–cultural understanding) 4) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม (collaboration) 5) ทักษะด้านการสื่อสาร (communications) 6) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT literacy) 7) ทักษะทางอาชีพ (career skills) และ 8) ทักษะด้านคุณธรรม (compassion) (Trilling & Fadel, 2009) ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยยกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ตอบรับกับความท้าทายในโลกยุคใหม่ สำหรับองค์กรภาครัฐวิสาหกิจอย่างในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital) เพื่อยกระดับองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามกรอบแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2566–2570 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2568–2570) โดยเน้นการพัฒนาทักษะใหม่ (new–skill) การเสริมสร้างทักษะเดิม (upskill) และการปรับทักษะให้สอดรับกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง (reskill) โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง (action learning) การเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ (adaptive & resilient) และมีความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

บทบาทของนักบัญชีในยุคนี้จึงเปลี่ยนแปลงจากเพียงผู้บันทึกข้อมูลมาเป็นผู้ให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อประกอบ การตัดสินใจของผู้บริหาร โดยต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชี เทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้ ยังต้องมีทักษะทางด้านอารมณ์ (soft skills) อาทิ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่นและภาวะผู้นำ เพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้อย่างยั่งยืน (สุกิจ วงศ์ถาวราวัฒน์, 2564) การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบริบทของศตวรรษที่ 21 จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งโดยเฉพาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรหลักที่สนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ในยุคที่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี (วิชญะ น้อยมาลา, 2564) ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เผชิญปัญหาการขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล และทักษะการสื่อสารที่ยังต้องพัฒนา ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข เพื่อไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านบัญชี

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางวิชาชีพบัญชีด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางวิชาชีพบัญชีด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางวิชาชีพบัญชีด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม และเศรษฐกิจ ส่งผลให้ระบบการศึกษา รูปแบบการเรียนรู้ ทุกสายอาชีพต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของโลกยุคใหม่ (ชีวิน อ่อนละออ และคณะ, 2566; นุจรี อร่ามรัตนพันธุ์, 2561) ได้สรุปไว้ว่าทักษะวิชาชีพบัญชีพื้นฐานที่ควรมี ได้แก่ 1) ทักษะการวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบสำคัญของงาน 2) ทักษะการสังเคราะห์ คือ การผสมผสานงานต่าง ๆ เพื่อสร้างสิ่งใหม่ที่ดีขึ้น พร้อมวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ 3) ทักษะการจัดระบบ คือ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของงานกับการดำเนินชีวิต เพื่อยึดถือและปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง และ 4) ทักษะพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว แม่นยำ โดยคุณภาพของงานจะเป็นตัวชี้วัดระดับทักษะ ซึ่งรวมถึงการเรียนรู้ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมใหม่อย่างยั่งยืน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน ไม่ใช่ผลของสัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรือความบังเอิญต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนั้นยังคงอยู่ในระยะยาว หากเป็นเพียงชั่วคราวจะไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้ที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวคือ การเรียนรู้ประกอบด้วย 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ความรู้ คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากการรับข้อมูลหรือคำสอนจากผู้อื่น เช่น นักเรียนเรียนรู้จากครู 2) ประสบการณ์ตรง คือ การเรียนรู้ผ่านการสัมผัสหรือพบเห็นสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง และ 3) การเชื่อมโยง คือ การเชื่อมโยงความคิดกับประสบการณ์ที่ผ่านมา หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น รวมถึงการรับฟังจากผู้อื่น

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในยุคโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะในสายวิชาชีพบัญชี ซึ่งต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กฎระเบียบ และความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มสูงขึ้น (Trilling & Fadel, 2009) ซึ่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่ความรู้ทางวิชาการเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้ (วิชญะ น้อยมาลา, 2564)

1) ทักษะการเรียนรู้ (learning Skills) ประกอบด้วยทักษะ 4 ทักษะ คือ 1.1) ความคิดเชิงคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (critical thinking) 1.2) การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม (collaboration) 1.3) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) และ 1.4) การสื่อสาร (communication)

2) ทักษะการอ่านออกเขียนได้ (literacy Skills) ประกอบด้วย 6 ทักษะ คือ 2.1) การใช้ภาษา (literacy) 2.2) การคำนวณ (numeracy) 2.3) การใช้เทคโนโลยี (ICT Literacy) 2.4) การใช้วิทยาศาสตร์กับสิ่งรอบตัว (scientific literacy) 2.5) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรม (cultural & civic literacy) และ 2.6) การจัดการด้านการเงิน (financial literacy)

3) ทักษะชีวิต (life Skills) ประกอบด้วย 6 ทักษะ คือ 3.1) ความอยากรู้อยากเห็นใฝ่เรียนรู้ (curiosity) 3.2) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (initiative) 3.3) ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (persistence/grit) 3.4) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อม (adaptability) 3.5) ความเป็นผู้นำ (leadership) และ 3.6) ความตระหนักรู้ถึงสังคมและวัฒนธรรม (social & cultural awareness) และวิจารณ์ พานิช (2555) ได้กล่าวไปในทิศทางกันเดียวกันว่าการกำหนดแนวทางในการจัดการเรียนรู้ซึ่งทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยสร้างรูปแบบและแนวทางปฏิบัติใน การเสริมสร้างประสิทธิภาพ เน้นการสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะที่เกิดกับตัวผู้เรียนเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตในยุคสังคมแห่งความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีทักษะแนวคิดที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะชีวิตและการทำงาน และ 3) ทักษะด้านสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความพร้อมในการเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการทำงานที่มีความซับซ้อนที่มากขึ้นทักษะในด้านนี้ประกอบด้วย ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ รวมถึงการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ทักษะชีวิตและการทำงาน การประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีทักษะหลากหลาย เช่น ความยืดหยุ่น การปรับตัว การมีความคิดสร้างสรรค์และความเป็นตัวของตัวเอง ทักษะทางสังคม รวมถึงการเข้าใจและทำงานร่วมกับผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรม การเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงาน การมีภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อหน้าที่

3) ทักษะด้านสารสนเทศ เนื่องจากข้อมูลจำนวนมากในปัจจุบันได้ถูกเผยแพร่ให้รับทราบอย่างแพร่หลายผ่านช่องทางสื่อและเทคโนโลยี ผู้เรียนจึงควรมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณในการใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม และสามารถทำงานได้ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยบูรณาการความรู้จากหลายด้าน ทั้งด้านสารสนเทศ ด้านสื่อ และด้านเทคโนโลยี

การพัฒนาในวิชาชีพบัญชี หมายถึง การเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เปิดโอกาสในการเติบโต เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมชาย เลิศภิรมย์สุข และคณะ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทาง "ALERT" เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับมาตรฐานของวิชาชีพบัญชี โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้และการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้บุคลากร

ในสายงานบัญชีมีความสามารถที่ทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและมาตรฐานทางบัญชีได้ การมีระบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพและพัฒนาในวิชาชีพบัญชีให้มีความยั่งยืนต่อไป และสอดคล้องกับอภิวัฒน์ จันกัน (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงการรับรู้และการประเมินผลของบุคคลเกี่ยวกับประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพของตนได้ สามารถวัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ 12 ด้าน ดังนี้

1) ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน คือ การบรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน คือ การใช้ทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณ และแรงงาน อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยลดความสูญเปล่าให้น้อยที่สุด

3) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ คือ ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ แยกแยะปัญหา และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ การนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ และการพัฒนานวัตกรรมที่สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องานของตนเอง ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน

6) ความน่าเชื่อถือ คือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเกิดจากความสามารถและความรับผิดชอบในการทำงาน

7) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือ โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายมากขึ้น

8) การพัฒนาตนเอง คือ การเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะความรู้และพฤติกรรมในการทำงาน

9) ความซื่อสัตย์สุจริต คือ การยึดมั่นในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงาน ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในองค์กร

10) ความใส่ใจในระเบียบแบบแผน คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและลดความเสี่ยงในการทำงาน

11) ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การให้บริการหรือผลิตผลงานที่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จขององค์กร

12) ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ คือ แรงจูงใจและความตั้งใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร

การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ว่าจะเป็นงานประจำหรือการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ความสำเร็จนี้ไม่เพียงช่วยให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนด แต่ยังเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มความภาคภูมิใจในตนเอง และเปิดโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างยั่งยืน (พิมพรรณ กวางเดินดง, 2542) สำหรับความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชีนั้น ความสำเร็จในการทำงานล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือพัฒนาอาชีพ นอกจากนี้ การทำงานอย่างประสบความสำเร็จยังช่วยสร้างความมั่นคงทางอาชีพ เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

และช่วยให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานได้ (สมใจ ลักษณะ, 2549) มี 4 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน้าที่ของตน ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานความถูกต้องและความโปร่งใส ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความยั่งยืนในสายอาชีพนี้

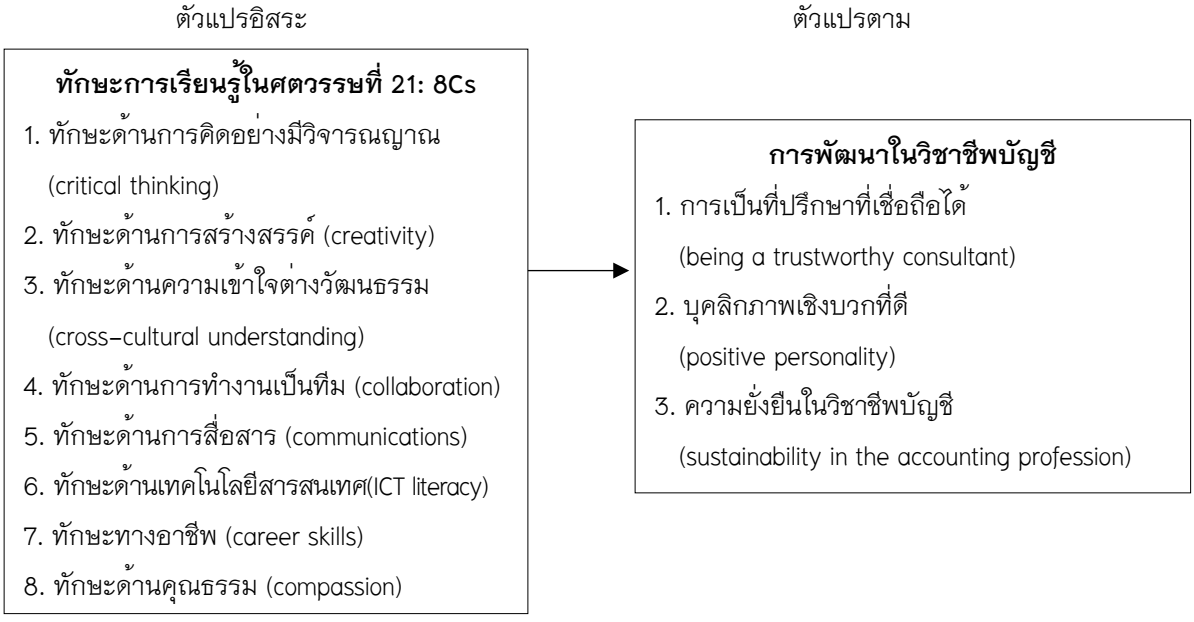
2) ความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement) หมายถึง การมีโอกาสพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของตนเอง รวมถึงโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามผลการประเมินอย่างเป็นธรรมในวิชาชีพบัญชี การส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานจะช่วยให้นักบัญชีมีความรู้ที่ทันสมัยและมีทักษะที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นรากฐานในการสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนในองค์กร

3) การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา (interpersonal relations with supervision) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดี และความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันแม้อยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่าง เป็นส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และส่งเสริมความยั่งยืนให้กับองค์กร

4) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (goal accomplishment) หมายถึง การประเมินผลลัพธ์ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งในวิชาชีพบัญชีการบรรลุเป้าหมายไม่ได้หมายถึงเพียงผลกำไรทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรักษามาตรฐานความถูกต้อง โปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนในระยะยาว และสอดคล้องกับอริยา สรศักดา (2562) ได้สรุปความหมายของการประสบความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความคิดวิเคราะห์และศักยภาพที่เหมาะสม ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้เกิดโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งสร้างความภาคภูมิใจและความสุขในการทำงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 108 คน (Yamane, 1973) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งการออกแบบสอบถามได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบปิดให้เลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ รวมจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จำนวน 3 ข้อ 2) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม จำนวน 3 ข้อ 3) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม จำนวน 3 ข้อ 4) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ข้อ 5) ทักษะด้านการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ 6) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 ข้อ 7) ทักษะทางอาชีพ จำนวน 3 ข้อ และ 8) ทักษะด้านคุณธรรม จำนวน 3 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ รวมจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ ประกอบด้วย 1) การเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ จำนวน 3 ข้อ 2) บุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี จำนวน 3 ข้อ และ 3) ความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี จำนวน 3 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามได้วิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน และพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC) โดยยอมรับข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .5 ขึ้นไป ซึ่งค่าดัชนีความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง .75–1.00 ด้านความเชื่อมั่น (reliability) ทดสอบด้วยการทดลองใช้แบบสอบถาม (tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้เท่ากับ .961 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง (Hair et al., 2006) และค่าความสามารถจำแนกรายข้อ (corrected item–total correlation) มีค่าไม่น้อยกว่า .30

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม (questionnaire) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (google forms) ผ่าน e–mail จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) 2) การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาเบื้องต้น เพื่อสรุปแนวโน้มของข้อมูล 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (ทักษะ 8Cs) และตัวแปรตาม (การพัฒนาในวิชาชีพบัญชี) ด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson correlation coefficient) 4) การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อประเมินอิทธิพลของทักษะแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากการศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อายุ 36–45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.40 โดยมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.40 โดยประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.40 และสังกัดหน่วยงาน คือ ททท. สำนักงานในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 41.70

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางวิชาชีพบัญชีแต่ละด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 1 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	.003	.032	.974
2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์	.121	1.154	.251
3. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม	.258	3.125	.002***
4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	.246	2.155	.034**
5. ทักษะด้านการสื่อสาร	–.097	–.930	.354
6. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	–.244	–1.898	.061*
7. ทักษะทางอาชีพ	.387	3.553	.001***
8. ทักษะด้านคุณธรรม	.327	4.459	.000***

หมายเหตุ: n = 108, R^2 = .670, Sig = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10, **แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R^2 = .670 คิดเป็นร้อยละ 67.0 แสดงว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ทักษะด้านคุณธรรม ทักษะทางอาชีพ และทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ทักษะด้านการสร้างสรรค์

ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้

ตาราง 2 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	–.116	–1.018	.311
2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์	.428	3.452	.001***
3. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม	.052	.534	.595
4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	.355	2.625	.010**
5. ทักษะด้านการสื่อสาร	.038	.311	.757
6. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	–.364	–2.392	.019**
7. ทักษะทางอาชีพ	.264	2.039	.044**
8. ทักษะด้านคุณธรรม	.217	2.500	.014**

หมายเหตุ: n = 108, R^2 = .537, Sig = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10, ** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R^2 = .537 คิดเป็นร้อยละ 53.70 แสดงว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ทักษะด้านการสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านคุณธรรม ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะทางอาชีพ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี ทั้งนี้ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม และทักษะด้านการสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านบุคลิกภาพ เชิงบวกที่ดี

ตาราง 3 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	.055	.524	.601
2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์	.142	1.249	.215
3. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม	.135	1.501	.137
4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	.175	1.412	.161
5. ทักษะด้านการสื่อสาร	–.225	–1.976	.051**
6. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.258	1.845	.068**
7. ทักษะทางอาชีพ	.087	.730	.467
8. ทักษะด้านคุณธรรม	.324	4.066	.000***

หมายเหตุ: n = 108, R^2 = .609, Sig = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10, ** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R^2 = .609 คิดเป็นร้อยละ 60.90 แสดงว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี ผลการทดสอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs มีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ทักษะด้านคุณธรรม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี ทั้งนี้ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสร้างสรรค์ ทักษะทางอาชีพ และทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ด้านความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ประกอบด้วย ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านการสร้างสรรค์ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางอาชีพและทักษะด้านคุณธรรม ผลการศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะด้านคุณธรรม รองลงมาคือ ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางอาชีพ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมและทักษะด้านการสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับนุจรี อร่ามรัตนพันธุ์ (2561) ได้ทำการศึกษาทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีองค์กรรัฐวิสาหกิจในศตวรรษที่ 21 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) ผลการศึกษาพบว่า 1) ทักษะวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการจัดการตนเอง และทักษะการจัดการองค์กร 2) ทักษะทางวิชาชีพที่ต้องการสำหรับนักบัญชีในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย ทักษะการประเมินข้อมูลเป็นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้เหตุผลอย่างเหมาะสม การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การตระหนักรู้ในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา การเปิดรับโอกาสใหม่ ๆ อย่างเปิดกว้าง และการประยุกต์ใช้ทักษะในการบริหารจัดการบุคลากร 3) ทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับระดับหัวหน้างาน คือ ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีทักษะทางปัญญา โดยทักษะทางวิชาชีพเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเร่งพัฒนาทักษะทางวิชาชีพให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน และการออกแบบหลักสูตรการศึกษาทางวิชาชีพบัญชีในสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทักษะทางวิชาชีพทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการจัดการตนเอง และทักษะการจัดการองค์กร และสอดคล้องกับกาญจนา จินดานิล และชิติพัทธ์ ชิตสกุล (2566) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะที่จำเป็น

สำหรับวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความเชี่ยวชาญด้านมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี การจัดทำรายงานตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและการวิเคราะห์ทางการเงิน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี การใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี และความรู้ด้านประมวลรัษฎากร กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวข้อง และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้านทักษะพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้ภาษา ทักษะการคำนวณและตัวเลข ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และด้านคุณลักษณะที่จำเป็น ได้แก่ การมีภาวะผู้นำ จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม หลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาในเรื่องนี้ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบทางด้านบัญชีในองค์กร ทั้งในด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจให้แก่บุคลากรขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2) การพัฒนาในวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ บุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี และความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี ผลการศึกษาการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ ความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี และบุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยรัชนก ขวัญอ่อน (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง จรรยาบรรณและทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นนักบัญชีอิสระ อยู่ในช่วงอายุ 30–40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์ด้านการบริหารองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะด้านความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของทักษะด้านคุณธรรม ทั้งนี้ ยังพบว่าทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและทักษะตามหน้าที่งานเป็นองค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ทักษะด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือในการเป็นที่ปรึกษาและการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน และสอดคล้องกับยุทธพงษ์ ขาวสำอาง และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2566) ได้ทำการวิจัยสมรรถนะและทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานการเงินของกองทัพบก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ความรู้ทางวิชาชีพ และการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะและทักษะของนักบัญชี โดยเฉพาะด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานการเงินของกองทัพบก ทั้งในด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่มีคุณค่าทางวิชาการและสามารถนำไปต่อยอดในทางปฏิบัติได้ดังนี้

1. ชุดทักษะ 8Cs ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 1) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking) 2) การสร้างสรรค์ (creativity) 3) ความเข้าใจต่างวัฒนธรรม (cross-cultural understanding) 4) การทำงานเป็นทีม (collaboration) 5) การสื่อสาร

(communication) 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT literacy) 7) ทักษะทางอาชีพ (career skills) และ 8) คุณธรรม(compassion) ซึ่งถือเป็นชุดทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต การเรียนรู้ และการทำงานในโลกยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

2. ทักษะด้านคุณธรรม เป็นทักษะที่มีผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีมากที่สุด จากการศึกษาพบว่าทักษะด้านคุณธรรมส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของ ความน่าเชื่อถือในการทำหน้าที่ที่ปรึกษา (trustworthiness) และการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี

3. การพัฒนาทักษะด้านคุณธรรมควบคู่กับทักษะทางวิชาชีพ เป็นแนวทางที่จำเป็นต่อการยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรในสายงานบัญชี โดยเฉพาะในองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงบประมาณ การเงิน และรายงานข้อมูลต่อสาธารณะ การมีคุณธรรมจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

4. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในด้านการสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การออกแบบหลักสูตรพัฒนาอาชีพ และการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านบัญชีทั้งในภาครัฐและเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยเน้นทักษะด้านคุณธรรม เนื่องจากทักษะด้านคุณธรรมถือว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งสามารถช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพในด้านต่าง ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม การตัดสินใจโดยยึดหลักความยุติธรรม และการเคารพสิทธิของผู้อื่น อันจะนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนทั้งในระดับบุคคล องค์กรและสังคม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต่อไป

1.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีได้นำทักษะด้านคุณธรรมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใสเท่านั้น แต่ยังเป็นการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสนับสนุนความยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ดังนั้น คุณธรรมจึงควรได้รับการปลูกฝังและพัฒนาเคียงคู่ไปกับความรู้ และทักษะทางวิชาการในทุกระดับของการศึกษาและการประกอบวิชาชีพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs ที่ส่งผลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี เฉพาะทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านการสร้างสรรค์ ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางอาชีพ และทักษะด้านคุณธรรมเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยหรืออิทธิพลด้านอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: 8Cs เช่น ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น และทักษะการบริหารเวลา เป็นต้น

2.2 การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาการพัฒนาในวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเฉพาะการเป็นที่ปรึกษาที่เชื่อถือได้ บุคลิกภาพเชิงบวกที่ดี และความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชีเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อการพัฒนาในวิชาชีพบัญชี เช่น ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และความสามารถในการเรียนรู้ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา จินดานิล และชิติพัทธ์ ชิตสกุล. (2566). สมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 7*(2), 195–209.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). *ข้อมูลระบบ DMS: โครงสร้างองค์กรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.* สืบค้น 10 ตุลาคม 2567 จาก https://dmsnew.tat.or.th.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). *แผนวิสาหกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 (ฉบับทบทวน พ.ศ.2568–2570).* สืบค้น 15 ธันวาคม 2567 จาก https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/9784/แผนวิสาหกิจ_ททท__ฉบับทบทวน2568–2570.pdf.

ชีวิน อ่อนละออ, อภัย ประกอบผล และณรงค์ ชูสกุล. (2566). การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: โลกแห่งดิจิทัล. *วารสารส่งเสริมการเรียนรู้, 3*(1), 1–13.

นุจรี อร่ามรัตนพันธุ์. (2561). *ทักษะวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีองค์กรรัฐวิสาหกิจในศตวรรษที่ 21: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิมพรรณ กวางเดินดง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองโลกในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุทธพงษ์ ขาวสำอางค์ และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2566). สมรรถนะและทักษะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในสำนักงานการเงินของกองทัพบก. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7*(4), 170–179.

รัชนก ขวัญอ่อน. (2564). *จรรยาบรรณและทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ราชิต ไชยรัตน์. (2563). *บทบาทนักบัญชีในโลกอนาคตจากนักบัญชี สู่นักบัญชีวัตกร.* สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้น 15 มกราคม 2568 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126212.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ ในศตวรรษที่ 21.* มูลนิธิสดศรี–สฤษดิ์วงศ์.

วิชญะ น้อยมาลา. (2564). ทักษะจำเป็นของการทำงานในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์, 3*(1), 45–57.

สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาย เลิศภิรมย์สุข, พะยอม วงศ์สารศรี และอังคณา นุตยกุล (2556). แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิชาชีพบัญชี ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 7*(13), 65–78.

สุกิจ วงศ์ถาวราวัฒน์. (2564). *soft skill ทักษะที่นักบัญชีในอนาคตต้องมี.* สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.tfac.or.th/upload/9414/sLbL2pSFCD.pdf.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด.* ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อภิวัฒน์ จันกัน. (2544). *การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อริยา สรศักดา. (2562). *สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี*. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). Pearson Education International.

Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st Century skills: Learning for life in our Times*. John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). Statistics: *An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1

The effects of organizational environment on corporate income taxpayers's compliance with tax regulationin the Nonthaburi Area Revenue Office 1

ธุวานนท์ ทนดี [1*], ดารณี เอื้อชนะจิต [2]
Tuwanon Tondee [1*], Daranee Uachanachit [2]

[1,2] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1,2] Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: tuwanontondee@gmail.com [1], daranee.ua@spu.ac.th [2]

Received: June 6, 2025 Revised: June 24, 2025 Accepted: June 28, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการ ตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร 2) ศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคังภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านระดับมากที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ทางภาษี รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีทางบัญชีและการบริหารจัดการด้านภาษี ผลการศึกษาสภาพแวดล้อม พบว่า สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร มีผลเชิงบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติตามระเบียบภาษีอากรอย่างถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี, สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม, การดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the internal organizational environment that influences compliance with tax regulations, and 2) study the external organizational environment that influences compliance with tax regulations. The sample consisted of 396 corporate taxpayers in the Nonthaburi 1 Area Revenue Office. Research instrument was questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing using multiple regression analysis and Pearson's correlation coefficient. The results revealed that corporate income taxpayers in Nonthaburi 1 Area Revenue Office held an overall opinion of the organizational environment at the highest level. Considering individual dimensions, the highest level was found for tax experience, followed sequentially by use of accounting technology and tax management. The environmental study results revealed that both the internal and external organizational environments positively influence the ability to correctly comply with tax regulations, with statical significance at the level .05 level.

Keywords: accounting technology utilization, overall economic conditions, tax compliance

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคปัจจุบัน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้นขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจากผู้ประกอบการนิติบุคคล ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างงานและกระจายรายได้ ผู้ประกอบการนิติบุคคลมักเผชิญกับความท้าทายในการปฏิบัติตามระเบียบของภาษี โดยเฉพาะเมื่อมีการบังคับใช้นโยบายภาษีการศึกษาผลกระทบของนโยบายภาษีเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันในตลาด นโยบายภาษีที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการรู้สึกไม่เป็นธรรมและนำไปสู่การหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐ

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายทางภาษีของรัฐต่อกระทรวงการคลังและปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยภาษีที่ได้จากการจัดเก็บจะถูกนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการสาธารณสุข ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เพื่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชนทุกคนในประเทศ กรมสรรพากรมีหน่วยงานสำนักงานสรรพากรภาคจำนวน 12 ภาค มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่จำนวน 119 พื้นที่และมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 850 สาขา (กรมสรรพากร, 2567) โดยจังหวัดนนทบุรี ถือเป็นศูนย์รวมของเศรษฐกิจที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรการขายสินค้า การให้บริการ อุตสาหกรรมการผลิตและอื่น ๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยภาษีที่สำคัญของกรมสรรพากร ในการดำเนินงานขององค์กรต้องคำนึงถึงความสำคัญของกฎหมายภาษีและสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายนอกและภายใน เพื่อให้องค์กรได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร สามารถยื่นภาษีตรงเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีได้ถูกต้องและการปฏิบัติตรงตามข้อบังคับทางภาษีอากร (วนิดา แสงชวลิตร และคณะ, 2567)

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลง เช่น ประสบการณ์ที่องค์กรมีเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร Shaleh (2024) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีทางบัญชีเพื่อเพิ่มความถูกต้องและประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางบัญชี การบริหารจัดการด้านภาษี วางแผน และควบคุม เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร นโยบายภาษีของรัฐบาลที่กำหนดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ กระจายรายได้ และสนับสนุน

การพัฒนาประเทศ สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ การจ้างงาน และเสถียรภาพทางการเงิน เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษีของสรรพากรเป็นแพลตฟอร์ดิจิทัลที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้น เช่น e-Filing, e-Tax Invoice และ AI วิเคราะห์ข้อมูลภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี (ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า, 2566) สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินองค์กรและการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีของผู้ประกอบการนิติบุคคล โดยเฉพาะในประเทศไทยที่มีการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายภาษีอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและเสริมสร้างรายได้ภาครัฐ นโยบายเหล่านี้เป็นตัวกำหนดทั้งอัตราภาษี การบังคับใช้ และการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจทางการเงินและการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน (วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, 2566) เขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรนนทบุรี 1 ผู้ประกอบการนิติบุคคลมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น การศึกษาถึงผลกระทบของนโยบายภาษีและสภาพแวดล้อมขององค์กรต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีของผู้ประกอบการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากความเข้าใจในปัจจัยเหล่านี้สามารถนำไปสู่การพัฒนามาตรการที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามและลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากภาระทางภาษี ความซับซ้อนของกฎหมายภาษี และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจสร้างความสับสนให้กับผู้ประกอบการ อีกทั้งความแตกต่างของขนาดองค์กรและทรัพยากรภายในองค์กรยังเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรเป็นเรื่องท้าทาย

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีหน้าที่เสียภาษีอากรโดยยื่นเสียภาษีด้วยตนเอง ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรนนทบุรี 1 ข้อมูล และผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้กำหนดระเบียบข้อบังคับทางภาษีมีความเข้าใจเชิงลึก และสามารถพัฒนามาตรการที่ส่งเสริมให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรและการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย เจ้าของและผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร ล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ รวมถึงการปฏิบัติตามข้อบังคับทางภาษี (รัตติยา เปรื่องประยูร, 2565) โดยเฉพาะความรู้และความเข้าใจด้านภาษีของบุคลากรในองค์กร เช่น ผู้จัดทำบัญชีหรือผู้บริหารทางการเงินจะเป็นตัวกำหนดว่าการยื่นและชำระภาษีจะสอดคล้องกับกฎหมายหรือไม่ (นิ่มนวล วิเศษสรรพและคณะ, 2565) ขณะเดียวกันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดความผิดพลาดในการจัดทำรายงานภาษี และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติตามภาระภาษีตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น การมีสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ระบบสนับสนุนที่ดีและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความโปร่งใส ล้วนมีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจใน การทำงานและส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของบุคลากร (อิศราภรณ์ ตุงใย, 2567) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abjadi et al. (2023) พบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีคุณภาพสูงจะช่วยลดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงภาษี และเพิ่มความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีได้

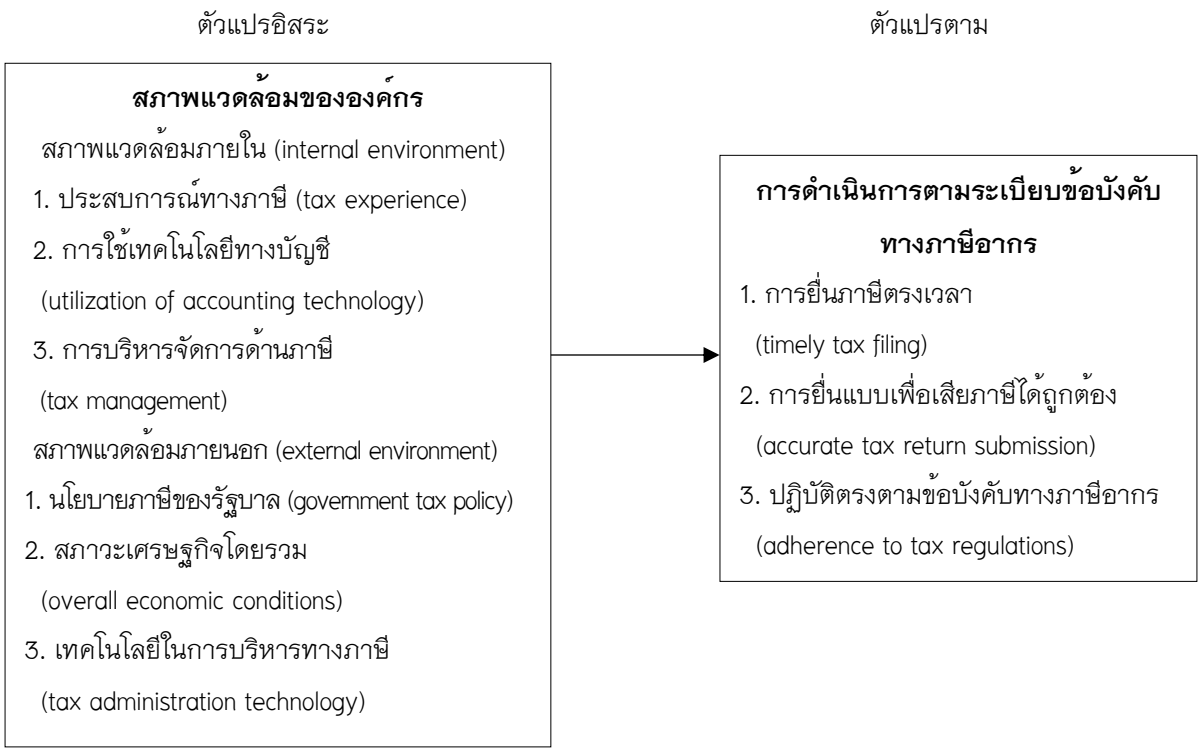
อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ ตัวแปรตาม ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมองค์กรกับการปฏิบัติตามกฎหมา

2. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการ ตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษี โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น ภาวะเศรษฐกิจถดถอยหรือวิกฤตการณ์ เช่น โควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ กำไร และสภาพคล่องของผู้เสียภาษี ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีลดลง (นิ่มนวล วิเศษสรรพ์ และคณะ, 2565) อีกทั้งนโยบายภาษีของรัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งในด้านอัตราภาษี มาตรการส่งเสริมหรือนโยบายลดหย่อนภาษี ก็มีผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการเสียภาษีขององค์กร ในด้านเทคโนโลยีการพัฒนาเครื่องมือดิจิทัล เช่น e-filing และ e-tax invoice ช่วยให้การดำเนินงานด้านภาษีมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้น อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ขาดความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือบุคลากรที่มีทักษะ อาจประสบปัญหาในการปรับตัวต่อระบบใหม่ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินการทางภาษี (ศิริกัญญา ปานบุญ และคณะ, 2567) ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการประเมินความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างสม่ำเสมอและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในด้านนโยบายภาครัฐ ภาวะเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ (มลิณีย์ ดำศิริ, 2565)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรสะท้อนถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในของผู้เสียภาษีและปัจจัยภายนอกที่กำหนดโดยภาครัฐและระบบการจัดเก็บภาษี (Michael & Widjaja, 2024) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายภาษี รวมถึงแรงจูงใจและทัศนคติของผู้เสียภาษีล้วนส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย (นิ่มนวล วิเศษสรรพ์ และคณะ, 2565) นอกจากนี้ การรับรู้ถึงความเป็นธรรมของระบบภาษีและความไว้วางใจต่อหน่วยงานรัฐยังช่วยส่งเสริมการยินยอมเข้าสู่ระบบภาษีอย่างถูกต้อง ความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายภาษีและมาตรการส่งเสริมจากภาครัฐ เช่น การให้ความรู้ การใช้เทคโนโลยีและการตรวจสอบเพื่อแนะนำ (ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า, 2566) เป็นอีกปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างสมัครใจ ขณะเดียวกัน ระบบการจัดเก็บภาษีจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความโปร่งใส ชัดเจน และลดความคลุมเครือในการตีความกฎหมาย (Resnick, 2020) การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเสียภาษี ก็มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ นอกจากนี้ บริบทเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมทางภาษียังสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างในการรับรู้และพฤติกรรมของผู้เสียภาษีในแต่ละพื้นที่ การดำเนินนโยบายภาษีจึงควรออกแบบให้มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับบริบทของผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่ม โดยมุ่งเน้นการสร้างทัศนคติเชิงบวก ความเข้าใจที่ถูกต้อง และความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายในระบบเศรษฐกิจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวของกับผลกระทบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีอากรที่มีหน้าที่ยื่นเสียภาษีนิติบุคคล ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 จำนวน 40,236 แห่ง (กรมสรรพากร, 2567) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 แห่ง ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple randomize sampling) โดยใช้การคำนวณของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 แห่ง และได้นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และแปลผล แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบการธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร แยกออกเป็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบไปด้วย 1) ประสบการณ์ทางภาษี 2) การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี 3) การบริหารจัดการด้านภาษี และสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบไปด้วย 1) นโยบายภาษีของรัฐบาล 2) สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม 3) เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษี ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

ของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 (18 ข้อ) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ (rating scale)ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร ประกอบไปด้วย 1) การยื่นภาษีตรงเวลา 2) การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีได้ถูกต้อง 3) การปฏิบัติตรงตามข้อบังคับทางภาษีอากร (9 ข้อ) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ (rating scale) ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการพัฒนาจากแบบสอบถามต้นแบบมาหาค่าความเที่ยงตรงเพื่อให้ข้อคำถามของแบบสอบถามสามารถวัดได้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาความเหมาะสม โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่สามารถยอมรับได้อยู่ที่ .50 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบ พบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67–1.00 จากนั้นทำการทดลองใช้ (tryout) กับเจ้าหน้าที่จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้แต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) เพื่อตรวจสอบว่าการแปรผลและข้อคำถามในแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยต้องมีค่า ความเชื่อมั่น ≥ .7 ขึ้นไป จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 แห่ง โดยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e–mail) และแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google forms

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (frequency) ประกอบด้วยสถิติพื้นฐาน ดังนี้ 1) ร้อยละ (percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (pearson's correlation coefficient) โดยแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ 2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30 – 45 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 มีระยะเวลาในการประกอบการธุรกิจ มากกว่า 15 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

ผลการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมขององค์กรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

สภาพแวดล้อมขององค์กร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สภาพแวดล้อมภายใน			
1. ประสบการณ์ทางภาษี	4.57	.57	มากที่สุด
2. การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี	4.36	.67	มากที่สุด
3. การบริหารจัดการด้านภาษี	4.40	.63	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายนอก			
1. นโยบายภาษีของรัฐบาล	4.19	.75	มาก
2. สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม	4.48	.58	มากที่สุด
3. เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษี	4.55	.54	มากที่สุด
ภาพรวม	4.42	.53	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D.= .53) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ประสบการณ์ทางภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D.= .57) รองลงมาคือ เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D.= .54) สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D.= .58) การบริหารจัดการด้านภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D.= .63) การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.36, S.D.= .67) และนโยบายภาษีของรัฐบาล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= .75)

ผลการวิเคราะห์การดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล นำเสนอดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

การดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การยื่นภาษีตรงเวลา	4.71	.51	มากที่สุด
2. การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีได้ถูกต้อง	4.74	.49	มากที่สุด
3. ปฏิบัติตรงตามข้อบังคับทางภาษีอากร	4.68	.46	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	.48	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D.= .48) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D.= .49) รองลงมาคือ การยื่นภาษีตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D.= .51) และน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติตรงตามข้อบังคับทางภาษีอากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68, S.D.= .46)

ผลการวิเคราะห์งสภาพแวดล้อมขององค์ กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบี ยบข้อบังคับทางภาษี อากร มี รายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ที่ส่งผลบวกต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.936	.126		15.321	.000*		
ประสบการณ์ทางภาษี	.205	.035	.297	5.873	.000*	.387	2.583
การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี	.090	.027	.154	3.388	.001*	.477	2.094
การบริหารจัดการด้านภาษี	.231	.032	.372	7.255	.000*	.376	2.661
R = .784 R^2 = .615 SEE = .20126 F = 103.669 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 3 พบว่า สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรได้ร้อยละ 61.50 (R^2 = .615) โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุ R เท่ากับ .784 ค่า SEE = .20126 และสถิติ F = 103.669 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (sig. = .000 < .05)

สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรด้านประสบการณ์ทางภาษีส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ .205 และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยถ่วงน้ำหนักมาตรฐาน Beta เท่ากับ .297 มีค่าสถิติ t เท่ากับ 5.873 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับ .05 แสดงให้เห็นว่ามีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวกต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .387 และค่า VIF เท่ากับ 2.583 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ทางภาษีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรด้านการใช้เทคโนโลยีทางบัญชีส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ .090 และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยถ่วงน้ำหนักมาตรฐาน beta เท่ากับ .154 มีค่าสถิติ t เท่ากับ 3.388 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับ .05 แสดงให้เห็นว่ามีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวกต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .477 และค่า VIF เท่ากับ 2.094 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีทางบัญชีมีอิทธิผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรด้านการบริหารจัดการด้านภาษีส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ .231 และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยถ่วงน้ำหนักมาตรฐาน Beta เท่ากับ .372 ซึ่งถือเป็นค่าสูงสุดในกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด มีค่าสถิติ t เท่ากับ 7.255 และมีระดับนัยสำคัญ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่ามีผลอย่างมีนัยสำคัญในทางบวก โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .376 และค่า VIF เท่ากับ 2.661 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity แต่อย่างใด แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการด้านภาษีที่ดีมีอิทธิผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ที่ส่งผลบวกต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่(Constant)	1.936	.126		15.321	.000*		
นโยบายภาษีของรัฐบาล	–.110	.024	–.217	–4.536	.000*	.431	2.322
สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม	.000	.031	.000	–.006	.995	.563	1.775
เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษี	.196	.037	.281	5.279	.000*	.349	2.867
R = .784 R^2 = .615 SEE = .20126 F = 103.669 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 4 พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรได้ร้อยละ 61.50 (R^2 = .615) โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุ R เท่ากับ .784 ค่า SEE = .20126 และสถิติ F = 103.669 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (Sig. = .000 < .05)

สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรด้านนโยบายภาษีของรัฐบาลส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ –.110 และค่าถ่วงน้ำหนักมาตรฐาน Beta เท่ากับ –.217 ซึ่งเป็นค่าที่มีทิศทาง “ลบ” แสดงถึงผลกระทบเชิงลบต่อการดำเนินการตามระเบียบภาษีอากร มีค่าสถิติ t เท่ากับ –4.536 และ Sig. = .000 แสดงถึงนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .431 และ VIF เท่ากับ 2.322 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด ผลดังกล่าวสะท้อนว่า นโยบายของรัฐบาลมีอิทธิผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ

สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรด้านสภาวะเศรษฐกิจโดยรวมส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ .000 และ Beta เท่ากับ .000 ค่าสถิติ t เท่ากับ –.006 และค่า sig. = .995 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 อย่างมาก แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสภาวะเศรษฐกิจโดยรวมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษี โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .563 และ VIF เท่ากับ 1.775 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด การเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจไม่มีอิทธิผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ

สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรด้านเทคโนโลยีในการบริหารทางภาษีส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่ถ่วงน้ำหนัก B เท่ากับ .196 และค่าถ่วงน้ำหนักมาตรฐาน Beta เท่ากับ .281 มีค่าสถิติ t เท่ากับ 5.279 และค่า Sig. = .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงถึงอิทธิพลเชิงบวกที่มีนัยสำคัญ โดยมีค่าความทนทาน (tolerance) เท่ากับ .349 และ VIF เท่ากับ 2.867 ซึ่งไม่เกินค่าที่กำหนด จึงไม่เกิดปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด สะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยีการบริหารทางภาษีมีอิทธิผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

การอภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยผลที่ได้จากการศึกษามีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร องค์กรที่มีบุคลากรหรือผู้บริหารซึ่งมีประสบการณ์ด้านภาษีมักสามารถตีความกฎหมายภาษีได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม ทำให้สามารถวางแผนและดำเนินการทางภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา แสงชวลิตร และคณะ (2567) ที่ชี้ว่าประสบการณ์ทางภาษีส่งผลให้การวางแผนภาษีมีความรอบคอบและแม่นยำมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมชัย กรเลิศ (2562) ที่ระบุว่า ผู้เสียภาษีที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบออนไลน์จะสามารถใช้งานได้คล่องตัว เข้าใจขั้นตอน และสามารถจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านเทคโนโลยี พบว่า การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีที่ทันสมัยช่วยให้การจัดทำข้อมูลภาษีมีความถูกต้อง รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินการแบบแมนนวล สอดคล้องกับงานวิจัยของอิศราภรณ์ ตุงใย (2567) สนับสนุนว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อการควบคุมภายใน และส่งเสริมให้การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเป็นไปอย่างราบรื่น ในส่วนของการบริหารจัดการด้านภาษี พบว่า องค์กรที่มีการวางระบบภาษีอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดตั้งฝ่ายภาษีโดยเฉพาะ หรือมีการอบรมภายในอย่างต่อเนื่อง จะมีความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ดีกว่า ทั้งยังลดความเสี่ยงจากการถูกตรวจสอบหรือถูกลงโทษ (นิ่มนวล วิเศษสรรพ และคณะ, 2565) ผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารภาษีที่ดีสามารถลดต้นทุนทางภาษีและเพิ่มความสอดคล้องกับกฎหมายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรี ฟรีสตัด (2566) เสริมว่าระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงต้นทุนของผู้เสียภาษี ความสะดวกในการชำระและการเข้าถึงบริการของรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย ขันทอง และขจิต ณ กาฬสินธุ์ (2564) ระบุว่าสภาพแวดล้อมภายในที่มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี และระบบการจัดการภาษี ถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนให้ผู้เสียภาษีนิติบุคคลสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรได้อย่างครบถ้วน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรภาคธุรกิจกับภาครัฐในการบริหารจัดเก็บภาษีต่อไป

สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร นโยบายภาษีของภาครัฐถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจขององค์กร หากนโยบายมีเสถียรภาพ โปร่งใส และสนับสนุนการปฏิบัติตาม จะช่วยลดต้นทุนในการเสียภาษีและเพิ่มความร่วมมือของผู้เสียภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกัญญา ปานบุญ และคณะ (2567) ระบุว่า ความชัดเจนของนโยบายภาษีและขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนจะช่วยให้ผู้ประกอบการยื่นแบบได้ถูกต้องและทันเวลา ในทางตรงกันข้าม หากนโยบายภาษีมีความซับซ้อนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย จะเพิ่มภาระในการทำความเข้าใจและการปฏิบัติตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krasyukov (2022) พบว่า ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระภาษีขององค์กร หากเศรษฐกิจซบเซา องค์กรอาจขาดสภาพคล่องและหลีกเลี่ยงภาษี หรือใช้วิธีคำนวณภาษีแบบเหมาจ่าย โดยเฉพาะธุรกิจที่ต้องแข่งขันด้านราคา และมีการจัดซื้อสินค้าจากแหล่งที่อยู่นอกระบบภาษี (นิ่มนวล วิเศษสรรพ์ และคณะ, 2565) ในขณะที่ช่วงเศรษฐกิจฟื้นตัวหรือมีเสถียรภาพ ผู้เสียภาษีจะมีแนวโน้มปฏิบัติตามภาษีได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมลิณีย์ ดำศิริ (2565) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจกับวินัยทางการเงินของผู้เสียภาษี เทคโนโลยีในการบริหารทางภาษี เช่น ระบบ e-Filing, e-Tax invoice ของกรมสรรพากร ช่วยให้องค์กรสามารถยื่นแบบภาษีและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า (2566) ระบุว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยยกระดับประสิทธิภาพระบบภาษีและเป็นแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามข้อบังคับมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

วนิดา และคณะ (2567) ยังพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์จากระบบ New e-Filing มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการยื่นภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในกลุ่มสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ทั้งในด้านนโยบายภาษี สภาพเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากร หากภาครัฐสามารถกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีเสถียรภาพ พัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยี และสนับสนุนเศรษฐกิจโดยรวมให้เข้มแข็ง จะส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ สามารถปฏิบัติตามภาระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และลดช่องว่างในการหลีกเลี่ยงภาษีได้อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีอากรของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นนทบุรี 1 ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบูรณาการระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะนโยบายภาษีของรัฐบาลที่มีความชัดเจน โปร่งใสและมีเสถียรภาพจะช่วยสร้างแรงจูงใจและลดต้นทุนการปฏิบัติตามภาษีให้กับผู้ประกอบการ ในขณะเดียวกัน ภาวะเศรษฐกิจที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ ยังส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีได้มากขึ้น และเมื่อเศรษฐกิจชะลอตัวจะพบว่าการหลีกเลี่ยงภาษีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีภาษีดิจิทัล เช่น ระบบ e-Filing และ e-Tax invoice มาใช้ ยังช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มความสะดวกและส่งเสริมความร่วมมือในการยื่นภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้านภาษีอย่างเป็นระบบ มีผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน มีประสบการณ์ทางภาษีและใช้เทคโนโลยีบัญชีอย่างเหมาะสม จะสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับทางภาษีได้ดีกว่า องค์ความรู้ใหม่นี้สามารถนำไปพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ทางภาษีของผู้เสียภาษีอากร หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนสามารถใช้ผลการวิจัยนี้เพื่อกำหนดเนื้อหาอบรมที่ตรงกับจุดอ่อนด้านความรู้ภาษีของผู้ประกอบการ อันจะช่วยให้การยื่นแบบภาษีมีความถูกต้องและตรงเวลา

1.2 สามารถใช้ผลการวิจัยในการส่งเสริมการเลือกใช้เทคโนโลยีทางบัญชีที่เหมาะสมกับขนาดธุรกิจ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเกณฑ์แนะนำระบบบัญชีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจขนาดเล็กถึงกลาง (SMEs) ที่อาจยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้มากนัก

1.3 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการภาษีภายในองค์กร ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้วางแนวทางการบริหารภาษีให้เป็นระบบ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบภายในการจัดเก็บเอกสารและการวางแผนภาษีที่สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับ

1.4 นำผลวิจัยไปใช้สนับสนุนนโยบายสื่อสารภาษีของภาครัฐให้เข้าใจง่ายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น กรมสรรพากรหรือหน่วยงานรัฐสามารถอ้างอิงผลวิจัยในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร เช่น การออกคู่มือย่อยแบบอินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าใจกฎระเบียบภาษีได้ง่ายขึ้น

1.5 ใช้ผลวิจัยเพื่อเตือนให้ผู้เสียภาษีประเมินผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจต่อความสามารถในการปฏิบัติตามภาษี นักวางแผนภาษีและที่ปรึกษาทางการเงินสามารถนำข้อค้นพบจากวิจัยไปใช้ประเมินความเสี่ยงและเสนอแนวทางการวางแผนภาษีในสถานการณ์เศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน เช่น ภาวะเงินเฟ้อ หรือวิกฤตเศรษฐกิจ

1.6 ใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) หน่วยงานรัฐสามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์ผู้เสียภาษีมากขึ้น เช่น การออกแบบระบบยื่นแบบออนไลน์ที่ใช้งานง่าย มีระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติและมีระบบแจ้งเตือนกำหนดยื่นแบบภาษี

1.7 ภาครัฐควรปรับปรุงการออกแบบนโยบายภาษีให้มีความชัดเจน สม่ำเสมอ และคาดการณ์ได้ เพื่อช่วยลดความสับสนของผู้เสียภาษี รวมทั้งหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถวางแผนภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการจัดอบรมหรือเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายภาษีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับทางภาษี เช่น ปัจจัยด้านเจตคติของผู้บริหารต่อการเสียภาษี ระดับความเข้าใจต่อบทลงโทษ หรือแรงจูงใจทางด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจขององค์กรในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี การเพิ่มตัวแปรลักษณะเชิงพฤติกรรมจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้เสียภาษีในมิติต่าง ๆ ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ส่งผลให้แนวทางที่เสนอในงานวิจัยมีความแม่นยำและตอบโจทย์การวางนโยบายภาษีมากขึ้น

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะการศึกษากลุ่มผู้เสียภาษีในภูมิภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งอาจมีความแตกต่างด้านการเข้าถึงข้อมูลภาษีและบริการของรัฐ การมีตัวอย่างจากหลายบริบทจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความเป็นสากลมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระดับนโยบายได้หลากหลาย นอกจากนี้ยังช่วยลดข้อจำกัดด้านความลำเอียงของข้อมูลจากพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเป็นหลัก

2.3 สามารถศึกษาความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการหรือผู้จัดการฝ่ายบัญชี เพื่อให้เข้าใจปัจจัยเบื้องหลังในการตัดสินใจปฏิบัติตามภาษี ซึ่งอาจไม่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว การผสานวิธีการเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณจะช่วยยืนยันผลการวิจัย และอธิบายปรากฏการณ์ในมุมที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ทำให้ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยมีความชัดเจน ใช้ได้จริง และเข้าใจพฤติกรรมองค์กรในเชิงกลยุทธ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2567). *พระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พุทธศักราช 2481.* สืบค้น 20 เมษายน 2568 จาก www.rd.go.th/315.html.

นิ่มนวล วิเศษสรรพ์, วัฒนี รัมมะพ้อ และศิรประภา ศรีวิโรจน์. (2565). *การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาในทางปฏิบัติทางภาษีอากรของธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.* รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยรังสิต.

นิ่มนวล วิเศษสรรพ, อังสนา ศรีประเสริฐ, วัฒนี รัมมะพ้อ, และอังสนา ศรีประเสริฐ. (2565). โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 12*(3), 196-214.

ปฐมชัย กรเลิศ. (2562). ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีจังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับการบัญชีและภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี, 5*(2), 23–34.

ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคคลต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย. *วารสารรัชต์ภาคย์, 17*(50), 33–47.

ภัทรี ฟรีสตัด. (2566). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมุกดาหาร. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 8*(6), 31–42.

มลิณีย์ ดำศิริ. (2565). *ผลกระทบของสมรรถนะทางการบัญชี และสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีจังหวัดปทุมธานี.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วนิดา แสงชวลิตร, อรัญญา นาคหล่อ และสุพิชา ศรีสุคนธ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 38*(1), 100–118.

รัตติยา เปรื่องประยูร. (2565). *ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี สรรพากรภาค 1.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์. (2566). การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและประสิทธิภาพ การตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 13*(3), 183–201.

ศิริกัญญา ปานบุญ, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล และถิรวุฒิ ยังสุข. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 6*(2), 93–107.

สุทธิชัย ขันทอง และขจิต ณ กาฬสินธุ์. (2564). ผลกระทบของวิสัยทัศน์องค์กร สมรรถนะทางการบัญชีเทคโนโลยีทางการบัญชี และสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อการประยุกต์ใช้การบัญชีดิจิทัลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 14*(1), 43–54.

อิศราภรณ์ ตุงใย. (2567). ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 4. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 7*(2), 106–122.

Abjadi, A. I., Wiketye, E. J., & Mpogole, H. (2023). Factors contributing to tax compliance among small and medium sized enterprises: A case of selected SMEs in Iringa Municipality. *International Journal of Finance and Accounting, 2*(1), 94–105.

Krasyukov, A. V. (2022). The evolution of the unified tax payment in Russia: From voluntary to mandatory use. *Russian Journal of Legal Studies, 9*(3), 17–22

Michael, M., & Widjaja, W. (2024). Tax compliance in Indonesian MSMEs: Key factors explored. *Journal Proaksi, 11*(1), 143–157.

Resnick, D. (2020). Taxing informality: Compliance and policy preferences in Urban Zambia. *The Journal of Development Studies, 57*(7), 1063–1085.

Shaleh, M. (2024). The transformative implications of technology on accounting practices. *Advances in Management & Financial Reporting Research, 2*(2), 98–109.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

แนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย

Guidelines for developing logistics for health tourism Loei Province

รดาศา เนตรแสงสี [1]*, ภัชธีญา บุญฤทธิ์ [2], กาญจนา ศรีบุรินทร์ [3]
Radasa Netsangsee [1]*, Patchateeya Boonyarit [2], Kanjana Sriburin [3]

[1,2] สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
[3] สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
[1,2] Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University
[3] Modern Trade Business Management, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: radasa.net@lru.ac.th [1], patchateeya.boon@lru.ac.th [2], kanjana.sri@lru.ac.th [3]

Received: February 21, 2025 Revised: June 23, 2025 Accepted: July 18, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว 2) ศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเลย จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การถดถอยเชิงพหุคูณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวร่วมกับครอบครัวและเพื่อนในช่วงวันหยุดเสาร์–อาทิตย์ มีความชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่ภูเขาและดอย เลือกที่พักประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ต และมีงบประมาณในการท่องเที่ยวประมาณ 3,000–5,000 บาท 2) ปัจจัยด้านโลจิสติกส์และศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านสถานที่และด้านการให้บริการมีอิทธิพลต่อศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย ร้อยละ 32.6 3) แนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากร พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและการขนส่ง การส่งเสริมการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างมาตรฐานการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในพื้นที่อย่างบูรณาการเพื่อให้เกิดความอย่างยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์, โลจิสติกส์การท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Abstract

This research aimed to 1) study the tourist behavior, 2) study the influence of tourism logistics service quality on the efficiency of tourism logistics management and 3) propose guidelines for developing health tourism in Loei Province. This research employed mix-method approach. The sample consisted of 400 tourists who traveled to Loei Province. Data was collected using questionnaires and in-depth interviews. The key informants comprised 30 individuals, including health service providers, tourism operators, and relevant government officials. Data were analyzed using frequency, mean, standard deviation, and multiple regression. Qualitative data were analyzed using content analysis. The results of the research found that 1) most tourists traveled by private car with their family and friends during the weekends. They enjoyed nature – base tourism, specifically mountains and hills, chose hotels or resorts type accommodations, and had an estimated tourism budget of 3,000-5,000 baht. 2) The logistics factors and the potential for health tourism logistics were found to be at a high level. Specifically, the tourism logistics factors of places and service had an influence on the health tourism logistics potential of Loei Province, explaining 32.6 percent of the variance. 3) The guidelines for the development of logistics for health tourism should focus on enhancing personal skills and potential, improving transportation and infrastructure, promoting marketing strategies that effectively reached the target group, establishing quality and unique health service standards, and building collaborative networks among government agencies, private sectors and local communities for integrated development of tourist attractions and logistics management in the area, leading to long-term sustainability.

Keywords: logistics management, tourism logistics, health tourism

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยมีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และบริการด้านสุขภาพที่หลากหลาย ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ ยั่งยืน และครอบคลุม โดยในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อพลิกโฉมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้มีคุณค่าสูง ยืดหยุ่นและมีการเติบโตแบบมีส่วนร่วม พร้อมชี้ชัดว่า “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” เป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์เป้าหมายนี้ได้อย่างแท้จริง เนื่องจากสามารถส่งเสริมสุขภาพกายและใจของนักท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการสร้างรายได้แก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) นอกจากนี้ ยังเน้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวคิดสุขภาพองค์รวมสู่อนาคตที่ยั่งยืน สอดคล้องกับวิถีชีวิตยุคใหม่ และเป็นโอกาสทางเศรษฐกิจที่สามารถกระจายรายได้สู่ชุมชนได้อย่างทั่วถึง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2565)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า ทั้งปี 2568 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยอาจหดตัว 2.80% หรือมีจำนวน 34.5 ล้านคน ซึ่งจะทำให้รายได้การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติหดตัว 3% จากปี 2567 หรือมีมูลค่าอยู่ที่ 1.62 ล้านล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยปรับตัวลดลงเกิดจากหลายปัจจัยลบ ได้แก่ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย หลังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับดาราจีน แผ่นดินไหวในเมียนมาและไทย ทำให้นักท่องเที่ยวบางกลุ่มเลื่อนการเดินทางมาไทย สถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างอินเดียและปากีสถานที่เกิดขึ้นในช่วงต้นเดือนพฤษภาคม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตลาดนักท่องเที่ยวทั้ง 2 ชาติที่มีแผนเดินทางมาเที่ยวไทย รวมทั้งปัจจัยด้านเศรษฐกิจหลายประเทศที่ชะลอตัวกระทบแผนการเดินทางท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2568)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเลย ได้บูรณาการสรรพกำลังและทรัพยากรจากทุกภาคส่วน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ เกษตรอุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว ควบคู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาคุณภาพชีวิต จังหวัดเลยมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ครอบคลุมพื้นที่ 11,424 ตารางกิโลเมตร มีแหล่งน้ำแร่ร้อนธรรมชาติ 15 แห่ง และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ พร้อมกิจกรรมดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น การแช่น้ำแร่ร้อน การนวดแผนไทย และการฝึกสมาธิ โดยในปี 2566 จังหวัดเลยมีนักท่องเที่ยวเยือนจำนวน 2.8 ล้านคนต่อปี สร้างรายได้ 18.7 พันล้านบาท แต่นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีเพียงร้อยละ 15 ของจำนวนทั้งหมด สอดคล้องกับแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวในประเทศ ระยะใกล้ และคำนึงถึงมาตรฐานสุขอนามัย ด้วยศักยภาพและโอกาสดังกล่าว จังหวัดเลยจึงกำหนดจุดยืนที่ 1 เป็นเมืองการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อตอบสนองทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงพื้นที่ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นร้อยละ 30 ภายในปี 2570 (สำนักงานจังหวัดเลย, 2566)

แม้ว่าจังหวัดเลยจะมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากทรัพยากรธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ วัฒนธรรมท้องถิ่น และวิถีชีวิตที่เอื้อต่อการพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพ แต่ยังขาดระบบโลจิสติกส์ที่สามารถรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด ยังไม่สามารถสร้างความประทับใจหรือความภักดีจากนักท่องเที่ยว จากงานวิจัยของ Cheunkamon et al. (2021) พบว่า คุณภาพของโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อ “ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดี” ของนักท่องเที่ยว ดังนั้น หากจังหวัดเลยยังไม่มีแนวทางในการพัฒนาโลจิสติกส์ที่เหมาะสม ย่อมทำให้ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นหรือดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ Setthachotsombut & Sua-iam (2020) ได้ศึกษาการจัดการห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าการขาดความเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการ การไม่ใช้ข้อมูลร่วมกัน และการขาดระบบขนส่งที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จำเป็นต้องมีการจัดการที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยการนำศาสตร์ด้านโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ในการจัดการการเคลื่อนย้าย การไหลเวียน ความเชื่อมโยงของสินค้า และบริการทางการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านเวลาและต้นทุน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพและความยั่งยืนในการเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นำไปสู่การดึงดูดนักท่องเที่ยวและการกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (tourism logistics management)

Mattfeld et al. (2016) อธิบายว่า การจัดการโลจิสติกส์คือระบบที่ผสานการไหลของสินค้า บริการ ข้อมูล ทรัพยากรระหว่างต้นทางและปลายทาง โดยในบริบทของการท่องเที่ยว โลจิสติกส์จะเน้นที่การให้บริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การเดินทางและที่พัก Pfohl (2023) ระบุว่า โลจิสติกส์เป็นฟังก์ชันสำคัญที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มคุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งในกรณีของการท่องเที่ยว โลจิสติกส์จึงต้องออกแบบให้ตอบโจทย์ประสบการณ์ที่ราบรื่นและต่อเนื่องของนักท่องเที่ยว Christopher (2016) และ Harrison et al. (2019) เน้นว่า โลจิสติกส์และซัพพลายเชนต้องมีความยืดหยุ่นและตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความผันผวนสูง การจัดการที่คล่องตัวและการสื่อสารระหว่างเครือข่ายจึงเป็นสิ่งจำเป็น Akyurt & Ergün (2019) ระบุว่า การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว คือ ระบบที่สนับสนุนการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวจากต้นทางสู่จุดหมายปลายทางอย่างเป็นระบบ รวมถึงการบริการหลังการเดินทาง การจัดการความปลอดภัย และการให้ข้อมูลท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ Khan et al. (2019) ชี้ให้เห็นว่า การจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังต้องอาศัยมาตรการด้านการเงินและกฎระเบียบ เช่น ภาษี การสนับสนุนจากรัฐ และโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์โดยรวม จากที่กล่าวว่าสามารถสรุปได้ว่า การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจึงไม่เพียงแต่หมายถึงการขนส่งหรือบริการพื้นฐานเท่านั้น แต่รวมถึงการบริหารจัดการทั้งระบบ ตั้งแต่การวางแผน การประสานงาน และการควบคุมให้ทุกกระบวนการเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การลดต้นทุน และการเพิ่มคุณค่าให้กับประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

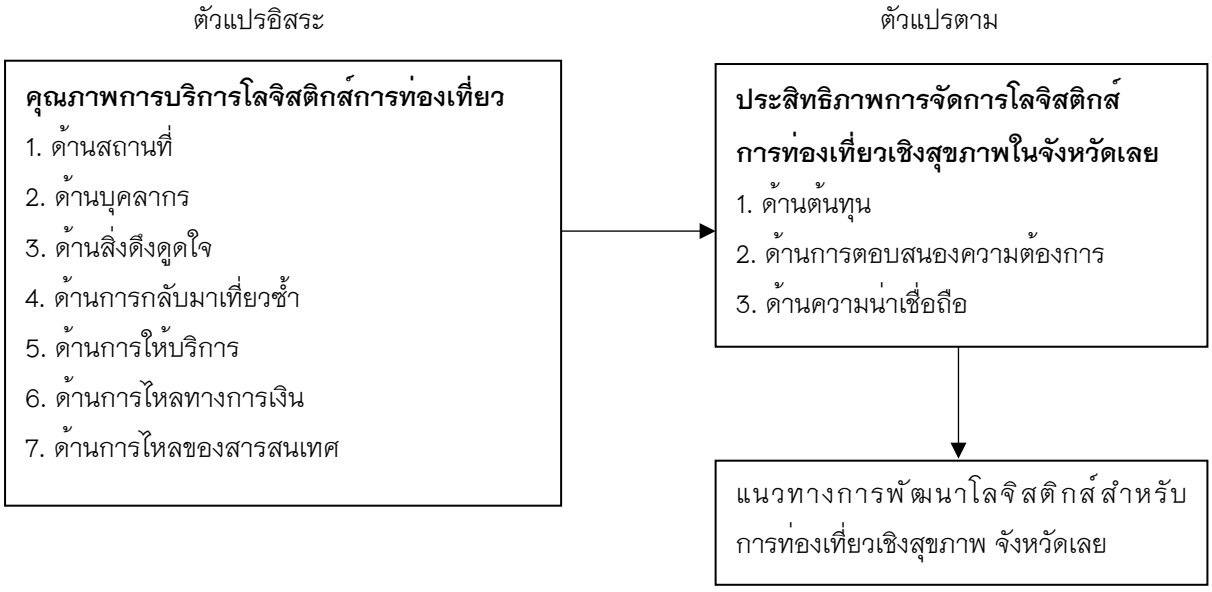
คุณภาพการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (tourism logistics service quality)

Mentzer et al. (2001) นิยามคุณภาพบริการโลจิสติกส์ว่าเป็น “กระบวนการให้บริการที่ต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยคุณภาพบริการโลจิสติกส์จะขึ้นอยู่กับการส่งมอบบริการที่แม่นยำ ตรงต่อเวลา มีการตอบสนองที่ดี และมีความน่าเชื่อถือในกระบวนการขนส่งหรือการบริการที่เกี่ยวข้อง Thongkruer & Wanarat (2021) เน้นว่าในบริบทของการท่องเที่ยวหรือการขนส่ง (เช่น สายการบิน) คุณภาพบริการโลจิสติกส์ต้องวัดได้จากองค์ประกอบหลัก เช่น ความรวดเร็ว ความแม่นยำ การเอาใจใส่ ความปลอดภัย และความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน Cheunkamon et al. (2021) พบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ในการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยรวม Rahmiati et al. (2020) เสริมว่า การมีบริการโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพ เช่น ความพร้อมในการขนส่งและบริการที่ตอบสนองได้รวดเร็ว ช่วยสร้างความภักดีใน

กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ Kazakov et al. (2023) กล่าวถึงการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในสถานที่ท่องเที่ยวและศูนย์สุขภาพว่าคุณภาพของบริการโลจิสติกส์ขึ้นอยู่กับการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความต่อเนื่องในการให้บริการ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ Setthachotsombut & Sua-iam (2020) ยังระบุว่าคุณภาพของโลจิสติกส์ในห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับทั้งการขนส่งท้องถิ่น การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การบริการข้อมูล และการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ ซึ่งหากขาดความต่อเนื่องหรือประสิทธิภาพจะลดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยเน้นไปที่การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติของเวลา ความสะดวก ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีในระยะยาว

สรุปการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งประกอบด้วยด้านสถานที่ บุคลากร สิ่งดึงดูดใจ การกลับมาเที่ยวซ้ำ การให้บริการ การไหลทางการเงิน และการไหลของสารสนเทศ ว่ามีอิทธิพลต่อศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลยอย่างไร โดยศักยภาพดังกล่าวพิจารณาจากต้นทุนที่เหมาะสม การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความน่าเชื่อถือของบริการ การทบทวนวรรณกรรมเหล่านี้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการทำความเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเลย ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบประชากรของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 โดยมีรายละเอียดในการคำนวณดังนี้

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม ซึ่งสามารถนำค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้

Z แทน ค่าความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

d แทน แทนสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

จากสูตรข้างบน แทนค่าได้ ดังนี้

$$\frac{.05\ (1 - .05)\ (1.96^2)}{.05^2}$$

$$\frac{.25\ (3.8416)}{.0025}$$

= 384.16 คน หรือ = 385 คน

เพื่อให้การสุ่มตัวอย่างครอบคลุมพื้นที่ที่ทำการศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม ซึ่งมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 4) ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ 5) ด้านการให้บริการ 6) ด้านการไหลทางการเงิน และ 7) ด้านการไหลของสารสนเทศ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย ได้แก่ 1) ด้านต้นทุน 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ และ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องการวิจัย ดำเนินการโดย 1) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (validity) ของเครื่องมือโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Consistency: IOC) โดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .67 ถึง 1.00 และมีค่า IOC ผลรวม คือ .955 2) การตรวจสอบความเที่ยง (reliability) ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือนำไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค โดยปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .913 และการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .920 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา สำหรับด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ สำหรับปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อทดสอบปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรข้อมูลเบื้องต้น

ตัวแปรเบื้องต้น	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	168	42.00
	หญิง	232	58.00
2. อายุ	20 – 29 ปี	238	59.50
	30 – 39 ปี	101	25.25
	40 – 49 ปี	30	7.50
	50 – 59 ปี	24	6.00
	มากกว่า 60 ปี	7	1.75

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปรเบื้องต้น	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	1.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	13	3.25
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	80	20.00
	อนุปริญญาตรี หรือ ปวส.	81	20.25
	ปริญญาตรี	193	48.25
	สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.25
4. อาชีพ	รับราชการ	65	16.25
	รับจ้างทั่วไป	70	17.50
	พนักงานบริษัท	65	16.25
	นักเรียน/นักศึกษา	131	32.75
	ทำธุรกิจส่วนตัว	61	15.25
	เกษตรกร	8	2.00
5. ภูมิลำเนา	ภาคเหนือ	42	10.50
	ภาคกลาง	104	26.00
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	203	50.75
	ภาคตะวันออก	31	7.75
	ภาคใต้	20	5.00
6. รายได้เฉลี่ย / เดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน	56	14.00
	5,000–10,000 บาท/เดือน	110	27.50
	10,001–20,000 บาท/เดือน	128	32.00
	20,001–40,000 บาท/เดือน	80	20.00
	มากกว่า 40,000 บาท/เดือน	26	6.50
	ภาพรวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถส่วนตัว จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 และมีการพักค้างคืน จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 โดยการตัดสินใจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ เพื่อนและครอบครัว จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.80 ผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จำนวน จำนวน 109 คิดเป็นร้อยละ 17.87 ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 ตามความสะดวกเมื่อใดก็ได้ที่อยากไป จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ – อาทิตย์) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ด้วยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 และชอบโรงแรม/รีสอร์ตไม่เกิน 3 ดาว จำนวน 199 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ โรงแรม/รีสอร์ต 4 ดาว ขึ้นไป จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมคือ ภูเขาและดอย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และน้ำตก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ใช้ระยะเวลาการท่องเที่ยวต่อครั้งประมาณ 2 – 3 วัน จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ซึ่งชอบรับประทานอาหารที่สวนอาหาร/ร้านอาหารใดก็ได้ จำนวน 305 คน

คิดเป็นร้อยละ 47.07 และมีค่าค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อคนประมาณ 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 153 คิดเป็นร้อยละ 38.25 และ ค่าใช้จ่ายประมาณ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเลย เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ ด้านการให้บริการด้านการไหลทางการเงิน และด้านการไหลของสารสนเทศ ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อศักยภาพด้านโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งรวมถึงด้านต้นทุน ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยเลือกใช้วิธี Enter เพื่อให้สามารถเห็นอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวพร้อมกันช่วยให้การวิเคราะห์มีความครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้สามารถประเมินผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบผลในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดเลย

Independent Variable	b	SE_b	β	t	p-value
(Constant)	1.403	.193		7.258	.000
ด้านสถานที่	.416	.062	.376	6.685	.000
ด้านการให้บริการ	.230	.052	.247	4.391	.000

$R = .330$, $R^2 = .326$, $SE_{est} = .61908$, $F = 19.281$, Sig. of F = .000

จากตาราง 2 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลและสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานมีตัวแปรอิสระ 2 ตัว มีอิทธิพลต่อศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย คือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ ทั้งนี้สามารถอธิบายค่าสัมประสิทธ์ของการพยากรณ์ ($R^2 = .326$) เท่ากับ ร้อยละ 32.6 หมายถึง ปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย ได้ร้อยละ 32.6 เปอร์เซนต์ ส่วนที่เหลือ อีกร้อยละ 67.4 คือ เป็นปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ y = 1.403 + .376 ด้านสถานที่ + .247 ด้านการให้บริการ

ค่า Beta (β) ของด้านสถานที่ = .376 หมายความว่า หากมีการพัฒนาด้านสถานที่การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย จะเพิ่มขึ้น 0.376 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่า Beta (β) ของด้านการให้บริการ = .247 หมายความว่า หากมีการพัฒนาด้านการให้บริการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าศักยภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดเลย จะเพิ่มขึ้น .247 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิจัย สามารถสรุปแนวทางในการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย ด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรในด้านการให้บริการที่ดี สร้างจิตสำนึกให้มีใจรักในงานบริการ (service mind) และใส่ใจ ทักษะการสื่อสารที่ดี และสถานที่ท่องเที่ยวต้องมีการเข้าถึงที่สะดวกทั้งการเดินทางโดยรถยนต์ รถสาธารณะและรถส่วนตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ มีการออกแบบที่รองรับผู้พิการและผู้สูงอายุให้เกิดความปลอดภัย ระบบจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐาน มีช่องทางการติดต่อและสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่

สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้แหล่งท่องเที่ยวมีกิจกรรมที่หลากหลาย มีเอกลักษณ์และจุดเด่นที่ดึงดูดใจ ด้วยการนำระบบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ต้องสร้างมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย การรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้คงอยู่สภาพเดิม การกำจัดของเสีย อาทิ น้ำเน่า ขยะมูลฝอย โดยเฉพาะที่พักหรือร้านอาหารที่อยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีกิจกรรมและบริการที่หลากหลายรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวซ้ำ อีกทั้งยังมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจ การจัดการร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และอาศัยภูมิประเทศเอื้อต่อการผลิตสินค้าของจังหวัดเลยเพื่อจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยคุณภาพและราคาที่เหมาะสม

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบผลที่สำคัญ 8 ประเด็นดังนี้

1) การพัฒนาความสะดวกในการเดินทางและคมนาคม ควรปรับปรุงระบบการเดินทางทั้งถนนและบริการขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวสุขภาพ เช่น การจัดเส้นทางคมนาคมที่มีป้ายบอกทางชัดเจน และการพัฒนาขนส่งที่เป็นมิตรต่อสุขภาพ เช่น บริการจักรยาน เป็นต้น

2) การพัฒนาที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกสุขภาพ ส่งเสริมให้มีที่พักที่มีมาตรฐานและรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น โรงแรมหรือรีสอร์ตที่มีบริการสปา ฟิตเนส และโภชนาการที่ส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพ

3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสุขภาพที่หลากหลาย ควรสร้างและพัฒนาแพ็กเกจท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับสุขภาพ เช่น การทัวร์สุขภาพ การทำสมาธิ และการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรท้องถิ่น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สนใจในด้านสุขภาพ

4) การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ควรสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในจังหวัดเลย เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการด้านสุขภาพที่ครบวงจร

5) การส่งเสริมสุขภาพแบบบูรณาการ การผสมผสานบริการสุขภาพ เช่น การนวดแผนไทย โยคะ และสมาธิ กับกิจกรรมท่องเที่ยวธรรมชาติ เพื่อให้เกิดประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ครบถ้วนและยั่งยืน

6) การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานบริการสุขภาพ ควรสร้างมาตรฐานในการให้บริการทางสุขภาพให้มีคุณภาพ โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การฝึกอบรมแพทย์แผนไทย นักสปา และเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวที่มีความรู้ด้านสุขภาพ

7) การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ใช้เครื่องมือการตลาดดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และแพลตฟอร์มออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย รวมถึงการสร้างแบรนด์จังหวัดเลยให้เป็นจุดหมายปลายทางด้านสุขภาพ

8) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพจากชุมชน ควรส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสินค้าและบริการจากชุมชน เช่น อาหารออร์แกนิก สมุนไพรท้องถิ่น และการบริการที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งสามารถสร้างรายได้และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในท้องถิ่น

การอภิปรายผล

การพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย ควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างการพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย ด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรในด้านการให้บริการที่ดี สร้างจิตสำนึกให้มีใจรักในงานบริการและใส่ใจ ทักษะการสื่อสารที่ดี ความสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่ายในทุกขั้นตอนของการเดินทางและบริการสุขภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพที่พักและการให้บริการสุขภาพที่เป็นเอกลักษณ์ นอกจากนี้ ยังต้องมีการส่งเสริมการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลยประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ Swarbrooke (2005) พบว่า การพัฒนาทักษะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการสร้างจิตสำนึกที่มีใจรักในงานบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลโดยตรงต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในอนาคต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kritchanchai et al. (2018) พบว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์และการวางกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการสร้างความสะดวกสบายในการเดินทางและการเข้าถึงบริการสุขภาพง่ายขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มองหาบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ งานวิจัยจาก Horadal et al. (2022) เสนอว่า การจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรเน้นการเพิ่มมูลค่าในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดในบริบทที่กำหนด ซึ่งการพัฒนามูลค่าเพิ่ม และการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่นั้น ๆ สำหรับงานวิจัยของ Medhekar (2025) กล่าวถึงความน่าสนใจและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน โดยการใช้หลักการของการจัดการโลจิสติกส์สีเขียวซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างการรับรู้ที่ดีจากนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจในความยั่งยืน การพัฒนาแนวทางโลจิสติกส์เชิงยั่งยืนในจังหวัดเลยจะเป็นการเสริมสร้างความน่าสนใจและความยั่งยืนในระยะยาว ในขณะที่ Nopphakate & Aunyawong (2022) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและความภักดีต่อแบรนด์จุดหมายปลายทางนั้นมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในแง่ของการเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวสุขภาพในจังหวัดเลย และยังสอดคล้องกับ Andreu et al. (2021) กล่าวว่า ความท้าทายและโอกาสของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรพัฒนากลยุทธ์ที่ผสมผสานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้ากับข้อเสนอด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายพร้อมทั้งรักษาความยั่งยืนและมีส่วนร่วมจากชุมชน โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของเมืองและดึงดูดนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย Pan et al. (2024) เสริมว่า การพัฒนาของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีคุณภาพสูงต้องให้ความสำคัญในด้านความยั่งยืน การปกป้องสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบทางสังคม โดยต้องพิจารณาจากทั้งตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งจะสร้างโมเดลที่สมดุลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับนโยบายและกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการพัฒนาที่มีคุณภาพสูงในระยะยาว นอกจากนี้ ภคพร ผงทอง และชัยพิสิทธิ์ ติวสร้อย (2566) ยังระบุว่าความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในซัพพลายเชนการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีอัตลักษณ์และความร่วมมือของชุมชนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

องค์ความรู้ใหม่

จากงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการพัฒนาที่มุ่งเน้นการบูรณาการระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ การยกระดับคุณภาพการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ และการคำนึงถึงความยั่งยืนของการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการนำแนวคิดโลจิสติกส์สีเขียวมาประยุกต์ใช้ ซึ่งองค์ความรู้นี้ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาที่สมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชน และการรักษาสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว รูปแบบการพัฒนานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่น ๆ ที่มีศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในบริบทที่ใกล้เคียงกัน โดยการปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและทรัพยากรของแต่ละพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในด้านการบริการสุขภาพและการท่องเที่ยว โดยเน้นที่การฝึกอบรมให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพ การสื่อสารที่ดี และการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีใจรักและเอาใจใส่ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดเลยได้อย่างครบถ้วนและมีคุณภาพ

1.2 ควรพัฒนาและยกระดับมาตรฐานของที่พักและบริการสุขภาพในจังหวัดเลย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยอาจเน้นที่ความสะดวกสบาย ความสะอาด และความปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด เช่น การใช้ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในบริการสุขภาพ

1.3 พัฒนาแผนการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและช่องทางออนไลน์ เพื่อโปรโมทแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลย รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.4 ควรมีการพัฒนาและดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเลยให้มีความยั่งยืน โดยเน้นการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสริมสร้างคุณค่าในด้านวัฒนธรรมและกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

1.5 การพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้สะดวกสบาย และสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ง่ายขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการปรับปรุงและสร้างเส้นทางการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งในด้านการคมนาคมทางบกและทางอากาศ รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ เช่น ระบบขนส่งสาธารณะและที่จอดรถ

1.6 การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ รวมถึงการร่วมมือในการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

1.7 ควรมีการพัฒนามาตรฐานการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยที่เข้มงวด เพื่อให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในคุณภาพของบริการและความปลอดภัยในการเข้ารับบริการสุขภาพ โดยการให้การดูแลที่มีมาตรฐานสูงและการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมในเรื่องของกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงการใช้โซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการโปรโมทบริการสุขภาพที่มีคุณภาพในจังหวัดเลย

2.2 การวิจัยควรเพิ่มการพัฒนาและส่งเสริมสินค้าชุมชนหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของจังหวัดเลย เช่น สินค้าหัตถกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือสมุนไพรท้องถิ่นที่สามารถเป็นส่วนหนึ่งของบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการท่องเที่ยวในพื้นที่

2.3 การวิจัยควรเพิ่มการพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งในด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสุขภาพ

2.4 การวิจัยควรเพิ่มการพัฒนาผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อสิ่งแวดล้อมในจังหวัดเลย จะช่วยให้สามารถพัฒนานโยบายที่ยั่งยืน ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2.5. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัตโนมัติในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เช่น การพัฒนาระบบการจองบริการสุขภาพออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีในการติดตามการให้บริการ และการจัดการข้อมูลของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570).* สืบค้น 1 มิถุนายน 2568 จาก https://secretary.mots.go.th/download/article/article_20230327145011.pdf.

ภคพร ผงทอง และชัยพิสิทธิ์ ติวสร้อย. (2566). ความร่วมมือซัพพลายเชนที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ตำบลโคราช อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2*(2), 78–91.

สำนักงานจังหวัดเลย. (2566). *แผนพัฒนาจังหวัดเลย (พ.ศ. 2566 – 2570*). สืบค้น 1 มิถุนายน 2568 จาก https://drive.google.com/drive/folders/1MA6INvff_PhY6TYZAPHsaWVK25pUsg3D.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566—2570).* ราชกิจจานุเบกษา. สืบค้น 1 มิถุนายน 2568 จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/258/T_0001.PDF.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2568). *ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยเผชิญหลายปัจจัยลบ คาดทั้งปี 2568 หดตัว 2.8% ครั้งแรกในรอบ 3 ปี หรือมีจำนวน 34.5 ล้านคน.* สืบค้น 1 มิถุนายน 2568 จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/TH-Tourism-CIS3581-FB-2025-05-16.aspx.

Akyurt, H., & Ergün, M. (2019). Logistics management in tourism. In S. E. Dinçer, S. Sönmez, M. Bostancı, & E. Özçoban (Eds.), *Research & reviews in social, human and administrative sciences* (pp. 103–114). Gece Kitaplığı.

Andreu, M. G. N. L., Font-Barnet, A., & Roca, M. E. (2021). Wellness tourism–new challenges and opportunities for tourism in Salou. *Sustainability, 13*(15), 8246.

Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2021). Impacts of tourist loyalty on service providers: Examining the role of the service quality of tourism supply chains, tourism logistics, commitment, satisfaction, and trust. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 23*(6), 1397–1429.

Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed). Pearson Education Limited.

Cochran, W. G. (1953). Matching in analytical studies. *American Journal of Public Health and the Nations Health, 43*(6, Pt. 1), 684–691.

Nopphakate, K., & Aunyawong, W. (2022). The relationship of tourism logistics management and destination brand loyalty: The mediating role of Thailand tourist satisfaction. *International Journal of Health Sciences, 6*(S6), 356–366.

Harrison, A., Van Hoek, R., Skipworth, H., & Aitken, J. (2019). *Logistics management and strategy* (6th ed). Pearson Education Limited.

Horadal, K., Lertpatcharapong, R., & Niyom, P. (2022). A model of value-added health tourism logistics management to conform with Eastern Economic Corridor (Eec) context. *Journal of Positive School Psychology, 6*(8), 4853–4866.

Kazakov, A., Mashika, H., Mosiiuk, S., Voitovych, S., Sorokoumov, H., & Saichuk, V. (2023). Logistics management of health resorts and tourism facilities. *Review of Economics and Finance, 21*, 609–615.

Khan, H. U. R., Zaman, K., Shoukry, A. M., Sharkawy, M. A., Gani, S., Sasmoko, Ahmad, J., Rameli, M. R. R, & Hishan, S. S. (2019). Tourism logistics management through financial and regulatory measures: Evidence from a panel of countries. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24*(5), 443–458.

Kritchanchai, D., Hoeur, S., & Engelseth, P. (2018). *Develop a strategy for improving healthcare logistics performance*. *Supply Chain Forum: An International Journal*, *19*(1), 55–69.

Mattfeld, D., Spengler, T., Brinkmann, J., & Grunewald, M. (Eds.). (2016). *Logistics management: Contributions of the section logistics of the German academic association for business research, 2015, Braunschweig, Germany*. Springer.

Medhekar, A. (2025). Sustainable health and medical tourism green *In Eco-logistics and Sustainable spply chain innovations,* (pp. 321–344). IGI Global. https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6175-7.ch012.

Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). L*ogistics service quality as a segment-customized process. Journal of marketing, 65*(4), 82–104.

Pan, H., Mi, H., Chen, Y., Chen, Z., & Zhou, W. (2024). Measurement and Evaluation of the Development Level of Health and Wellness Tourism from the Perspective of High-Quality Development. *Sustainability, 16*(18), 8082.

Pfohl, H.-C. (2023). *Logistics management: Conception and functions*. Springer Nature.

Rahmiati, F., Othman, N. A., Bakri, M. H., Ismail , Y., & Amin, G. (2020). Tourism service quality and tourism product availability on the loyalty of international tourists. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7*(12), 959–968.

Setthachotsombut, N., & Sua-iam, G. (2020). Tourism value chain management and tourism logistics in Ubon Ratchathani Province, northeast Thailand. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, 9*(1), 1–11.

Swarbrooke, J. (2005). Sustainable tourism management. CABI Publishing.

Thongkruer, P., & Wanarat, S. (2021). Logistics service quality: where we are and where we go in the context of airline industry. *Management Research Review, 44*(2), 209–235.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

แนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

Guidelines for New learning management by school administrators of educational opportunity expansion school under the Lampang Primary Educational Service Area office 1

ธิติวุฒิ หลิ่มเทศ [1*], ดวงพร อุ่นจิตต์ [2]
Titiwut Limted [1*], Duangporn Ounjit [2]

[1, 2] สาขาวิชาการบริหารศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
[1, 2] Department of Educational Administration, Faculty of Education, Lampang Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: wipawee180646@gmail.com[1]

Received: April 28, 2025 Revised: June 12, 2025 Accepted: July 1, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 และ 2) ศึกษาแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสานวิธี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูจำนวน 197 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม สำหรับรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ที่ใช้เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางที่เสนอวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีความต้องการจำเป็น ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการจำเป็นสูงสุดคือด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ รองลงมาคือการพัฒนา การวางแผน การบริหารหลักสูตร การรับฟังเสียงสะท้อน การประเมินผล และการพัฒนาครู ตามลำดับส่วนแนวทางการบริหารจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ประกอบด้วย 7 ด้าน 34 แนวทาง ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการวางแผนและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการเรียนรู้วิถีใหม่, ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา, สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาลำปาง เขต 1

Abstract

This research aimed to 1) study the needs for new normal learning management administration by school administrators of educational opportunity expansion schools under the Lampang Primary Educational Service Area office 1, and 2) to study the guidelines for new normal learning management administration by school administrators of educational opportunities expansion schools under the Lampang Primary Educational Service Area Office 1. The research employed a mixed-methods research design. The sample consisted of 197 administrators and teachers, selected through simple random sampling. The research instruments used were a questionnaire concerning the guidelines for new normal learning management administration by school administrators of educational opportunity expansion schools; a focus group discussion record form for collecting opinions from experts; and a suitable assessment form for new normal learning management administrator guidelines, used to evaluate the appropriateness and feasibility of the proposed guidelines. Quantitative data were analyzed using mean, standard deviation, and need index, while qualitative data were analyzed using descriptive content analysis. The results of the research found that the highest need was the area of new normal learning management, followed by development, planning, curriculum administration, receiving feedback, evaluation, and teacher development, respectively. The guideline for new normal learning management administration consisted of 7 dimensions and 34 approaches, which can be effectively applied for planning and improving the quality of education management in educational opportunity expansions school.

Keywords: new normal learning management, school administrators of educational opportunity, Lampang Primary Educational Service Area Office 1

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น มีเป้าหมายเพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนในพื้นที่ห่างไกลได้เข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553, 2553) อย่างไรก็ตาม กลุ่มโรงเรียนเหล่านี้ยังคงประสบปัญหาในการนำนโยบายการเรียนรู้วิถีใหม่ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากร ความพร้อมของบุคลากร และความเข้าใจต่อหลักสูตร รายงานของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (2562) ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยท้าทายสำคัญ ได้แก่ ความขาดแคลนครูประจำวิชา การจัดการเรียนรู้ที่ไม่ต่อเนื่อง และข้อจำกัดด้านการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษาในระดับที่ลึกซึ้ง ขณะที่งานของภูษิมา ภิญโญสินวัฒน์ (2563) ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการออกแบบระบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการเรียนการสอนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริบทของโรงเรียนชนบท

นอกจากนี้ การศึกษาของพลชัย ชุมปัญญา (2566) พบว่า แม้นโยบายด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่จะได้รับการพัฒนาในระดับชาติ แต่ในระดับสถานศึกษากลับยังไม่มีแนวทางเชิงปฏิบัติที่ตอบโจทย์บริบทเฉพาะของโรงเรียน

ขยายโอกาส ขณะที่วัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดล (2566) เน้นย้ำว่า การบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารโรงเรียนชนบทต้องอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความต้องการจำเป็นในเชิงลึก เพื่อให้การตัดสินใจด้านนโยบายมีความแม่นยำและสอดคล้องกับสภาพจริงมากยิ่งขึ้น เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 มีโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาทั้งสิ้น 23 โรงเรียน ซึ่งกระจายอยู่ใน 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง จำนวน 6 โรงเรียน อำเภองาว 9 โรงเรียน อำเภอห้างฉัตร 3 โรงเรียน และอำเภอแม่เมาะ 5 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1, 2566) โรงเรียนเหล่านี้ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกล โดยมีลักษณะเฉพาะที่ส่งผลต่อการจัดการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ เช่น นักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังประสบปัญหาการขาดแคลนครูผู้สอนที่ตรงตามสาขาวิชาเอก การจัดครูเข้าสอนในรายวิชาที่ไม่ตรงกับความถนัดหรือความเชี่ยวชาญ ตลอดจนการขาดประสบการณ์และความเข้าใจในหลักสูตรอย่างชัดเจน

โรงเรียนยังเผชิญกับข้อจำกัดด้านสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ครูส่วนใหญ่มีภาระงานนอกเหนือจากการสอนจำนวนมาก จนส่งผลให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการออกแบบและจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการโยกย้ายและการบรรจุครูที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เนื่องจากครูส่วนใหญ่มิใช่คนในพื้นที่ ส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ไม่ต่อเนื่องและกระทบต่อการบริหารจัดการภายในโรงเรียน (วัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดล, 2566) ขณะเดียวกัน นักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษายังมีพื้นฐานความรู้และทักษะทางวิชาการที่ด้อยกว่านักเรียนในโรงเรียนทั่วไป ส่งผลให้ครูต้องเผชิญกับความท้าทายที่สูงขึ้นในการจัดการเรียนรู้และเกิดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าครูในโรงเรียนทั่วไป (พลชัย ชุมปัญญา, 2566) ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 (2566) ที่ระบุถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและบริบทท้องถิ่นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการเรียนรู้วิถีใหม่ให้เกิดผลอย่างแท้จริง

ด้วยความเป็นและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง แนวการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปสู่การไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศหรือแนวทางในการกำหนดบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสที่มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้บนฐานวิถีใหม่ในสถานศึกษาระดับท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความหมายของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและบริบทของการศึกษาในยุคดิจิทัล โดยมุ่งปรับระบบการเรียนรู้ให้มีความยืดหยุ่น

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญ และเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและเพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้ให้ทั่วถึง

2. ความสำคัญของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและปรับระบบการศึกษาให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการสอน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากครู ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อผู้เรียนและยกระดับคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส

3. วัตถุประสงค์ของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและระบบการศึกษาให้เท่าทันยุคสมัย โดยมุ่งสร้างระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้ และการติดตามผล ตลอดจนลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและสร้างโอกาสให้ผู้เรียนในทุกพื้นที่เข้าถึง การเรียนรู้อย่างเท่าเทียม

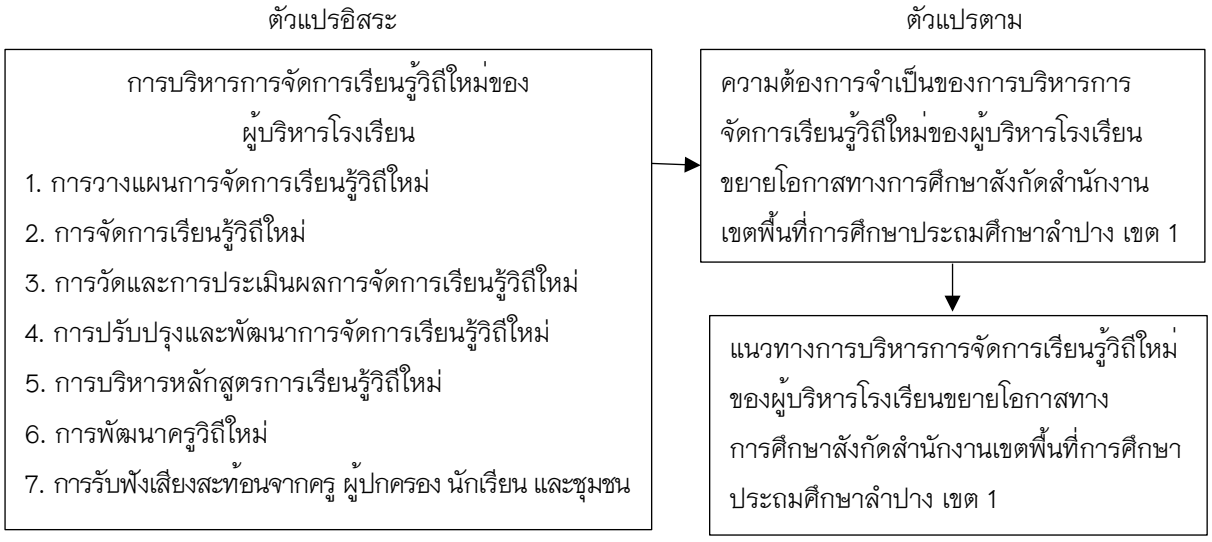
4. หลักการและแนวคิดของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ เน้นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วม ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการและเชิงดิจิทัล สามารถวางแผน พัฒนา และประเมินผลได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงใช้ข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้การบริหารจัดการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน

5. ขอบข่ายของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ จากการสังเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบข่ายไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดการเรียนรู้ 3) การวัดและประเมินผล 4) การปรับปรุงและพัฒนา 5) การบริหารหลักสูตร 6) การพัฒนาครู และ 7) การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สรุปได้ว่าการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนในการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารและครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 24 คน และครูจำนวน 315 คน รวมทั้งสิ้น 339 คน และทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ด้านการวัดและการประเมินผลการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ด้านการบริหารหลักสูตรการเรียนรู้วิถีใหม่ ด้านการพัฒนาครูวิถีใหม่ และด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 บันทึกเสนอต่อสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อออกหนังสือถึงโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ในการขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองผ่านระบบ google form โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์ค่าดัชนี PNI modified

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

การยกร่างแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียน ขยายโอกาสทางผการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 โดยผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นจากขั้นตอนที่ 1 มายกร่างแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาให้สอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัย จากนั้นเสนอร่างแนวทางดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา ก่อนปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และจัดทำเป็นแนวทางฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนถัดไป แล้วทำการตรวจสอบเพื่อยืนยันความเหมาะสมของแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 วิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกโดยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารการศึกษา การวิจัยเชิงบริหาร และการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางวิถีใหม่ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความเหมาะสมของแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ทั้งนี้ เพื่อให้แนวทางที่ได้มีความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทของสถานศึกษาเป้าหมาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประเด็นการสนทนากลุ่ม ใช้ในการตรวจสอบเพื่อยืนยันความเหมาะสม ของแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิสามารถให้ข้อเสนอแนะได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็น

2.2 แบบบันทึกเพื่อยืนยันความเหมาะสมของร่างแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 เป็นแบบบันทึกที่ออกแบบในลักษณะข้อคำถามตามขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา โดยดำเนินการขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อส่งหนังสือเชิญและเอกสารประกอบการพิจารณาไปยังผู้ทรงคุณวุฒิผ่านทางอีเมล หลังได้รับการยืนยันจึงจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มในเวลาที่เหมาะสม แล้วนำข้อมูลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในพื้นที่เป้าหมายต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

จากการศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 โดยเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือ ด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (ค่า PNI = .475) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (ค่า PNI = .279) และด้านการวัดและการประเมินผลการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (ค่า PNI = .262) ตามลำดับ ขณะที่ด้านที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนาครูวิถีใหม่ (ค่า PNI = .193) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทของวิถีใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

การบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D)	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์ (I)	(I-D)	(I-D)/D	ลำดับ
1. ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่	4.00	5.00	1.00	.250	5
2. ด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่	3.39	5.00	1.61	.475	1
3.ด้านการวัดและการประเมินผลการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่	3.96	5.00	1.04	.262	3
4. ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่	3.91	5.00	1.09	.279	2
5. ด้านการบริหารหลักสูตรการเรียนรู้วิถีใหม่	3.96	5.00	1.04	.262	4
6. ด้านการพัฒนาครูวิถีใหม่	4.19	5.00	.81	.193	7
7. ด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน	4.06	5.00	.94	.232	6
ภาพรวม	3.92	5.00	1.08	.275	-

จากตาราง 1 พบว่า ความต้องการจำเป็น (PNI $_{modified}$) ในการบริหารจัดการเรียนรู้วิถีใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นเท่ากับ .275 สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังในหลายด้าน ดังนี้

ด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดคือ การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (PNI $_{modified}$ = .475) โดยเน้นที่การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ การเรียนรู้แบบผสมผสาน (hybrid learning) และการปรับโครงสร้างเวลาเรียนให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อบริบทและความแตกต่างของผู้เรียนรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สอนสามารถออกแบบหน่วยการเรียนรู้ให้เหมาะสมและสร้างการเรียนรู้เชิงลึกได้ รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (PNI $_{modified}$ = .279) โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาครูและบุคลากร ตลอดจนการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์และไฮบริด ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในลำดับที่สาม คือ ด้านการวัดและการประเมินผล (PNI $_{modified}$ = .262) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อปรับกระบวนการประเมินให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล โดยเน้นการประเมินเชิงคุณภาพ การพิจารณาปฏิสัมพันธ์ในการเรียนรู้ และการใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านอื่น ๆ ที่มีความต้องการจำเป็นในระดับที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ การบริหารหลักสูตรวิถีใหม่ และการวางแผนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (PNI $_{modified}$ = .262 และ .250 ตามลำดับ) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์ทั้งเชิงมาตรฐานและความยืดหยุ่น โดยต้องวางเป้าหมายชัดเจน สร้างแพลตฟอร์มที่เหมาะสม และจัดตารางเรียนให้เอื้อต่อบริบทใหม่ ในด้าน การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PNI $_{modified}$ = .232) แม้จะมีความสำคัญน้อยกว่า แต่ก็ยังจำเป็นต่อการกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของครู ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน โดยเฉพาะในยุคที่ความคาดหวังและความหลากหลายของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสูงขึ้น สุดท้าย คือ การพัฒนาครูวิถีใหม่ (PNI $_{modified}$ = .193) ซึ่งแม้จะมีช่องว่างระหว่างสภาพจริงกับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด แต่ก็เป็นฐานสำคัญที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการเรียนรู้วิถีใหม่ โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนบทบาทครูเป็นผู้ส่งเสริมการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เช่น PLC (Professional Learning Community)

กล่าวโดยสรุป ความต้องการจำเป็นของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในเขตพื้นที่ศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า หากต้องการขับเคลื่อนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องเร่งพัฒนาในด้านการจัดการเรียนรู้ การบริหารทรัพยากร และการประเมินผล พร้อมทั้งวางรากฐานจากการพัฒนาครูและการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างเป็นระบบ

2. แนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

2.1 ด้านการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย 6 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารสนับสนุนให้จัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ 100% โดยเน้นความพร้อมของอุปกรณ์และทักษะการสอนของครู แนวทางที่ 2 ผู้บริหารวางแผนการเรียนรู้ที่ผสมผสานระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อดีของทั้งสองรูปแบบ แนวทางที่ 3 ผู้บริหารปรับโครงสร้างเวลาเรียนให้ยืดหยุ่น คำนึงถึงประสิทธิภาพมากกว่าจำนวนชั่วโมง แนวทางที่ 4 ผู้บริหารส่งเสริมให้ครูออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน แนวทางที่ 5 ผู้บริหารสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างโรงเรียน ครู และผู้ปกครองเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และแนวทางที่ 6 ผู้บริหารส่งเสริมให้ครูใช้วิธีการสอนที่กระตุ้นทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา

2.2 ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ประกอบด้วย 5 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารจัดหาทรัพยากรและโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะของครูให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง แนวทางที่ 2

ผู้บริหารจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการสอนรูปแบบใหม่ แนวทางที่ 3 ผู้บริหารวางแผนการใช้งบประมาณอย่างรอบคอบเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง แนวทางที่ 4 ผู้บริหารสร้างช่องทางและโอกาสให้ครูได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (PLC) และแนวทางที่ 5 ผู้บริหารจัดวางบุคลากรและภาระงานอย่างเหมาะสมตามความถนัดและทักษะ

2.3 ด้านการวัดและการประเมินผลการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ประกอบด้วย 6 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารปรับวิธีการประเมินให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง แนวทางที่ 2 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับคุณภาพของการเรียนรู้มากกว่าจำนวนชั่วโมงที่ใช้ แนวทางที่ 3 ผู้บริหารสนับสนุนการเรียนรู้ที่ออกแบบตามความสนใจของผู้เรียนแต่ละคน แนวทางที่ 4 ผู้บริหารเน้นการประเมินระหว่างเรียนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุง แนวทางที่ 5 ผู้บริหารส่งเสริมให้ครูใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายเหมาะกับผู้เรียนแต่ละคน และแนวทางที่ 6 ผู้บริหารกำกับให้นำผลการประเมินไปใช้ต่อยอดการเรียนรู้

2.4 ด้านการบริหารหลักสูตรการเรียนรู้วิถีใหม่การวางแผนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารและครูร่วมกันพัฒนาหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน แนวทางที่ 2 ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบทบาทในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้ แนวทางที่ 3 ผู้บริหารกำกับให้มีการออกแบบหลักสูตรที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และแนวทางที่ 4 ผู้บริหารกำหนดเนื้อหาสำคัญตามมาตรฐาน แต่ให้อิสระครูในการออกแบบวิธีการสอน

2.5 ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการเรียนรู้ที่ชัดเจนสำหรับการเรียนรู้วิถีใหม่ แนวทางที่ 2 ผู้บริหารจัดให้มีแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนที่หลากหลาย และแนวทางที่ 3 ผู้บริหารสนับสนุนการวางแผนการสอนที่ครอบคลุมทั้งเนื้อหา ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

2.6 ด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชนการพัฒนาครู วิถีใหม่ ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของครูในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ แนวทางที่ 2 ผู้บริหารสร้างช่องทางให้ทุกฝ่ายสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก และแนวทางที่ 3 ผู้บริหารนำข้อคิดเห็นและปัญหาที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง

2.7 ด้านการพัฒนาครูวิถีใหม่ ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูอย่างต่อเนื่อง (PLC) แนวทางที่ 2 ผู้บริหารส่งเสริมให้ครูปรับบทบาทจากผู้สอนเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ แนวทางที่ 3 ผู้บริหารพัฒนาครูให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนรู้ และแนวทางที่ 4 ผู้บริหารวางระบบการพัฒนาครูที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ข้างต้น ผู้วิจัยนำเสนอข้อค้นพบและประเด็นสำคัญที่น่าสนใจมาทำการอภิปรายผล ดังนี้

ความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ประกอบด้วย 7 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ 2) การปรับปรุงและพัฒนา 3) การวัดและการประเมินผล 4) การบริหารหลักสูตร 5) การวางแผน 6) การรับฟังเสียงสะท้อน และ 7) การพัฒนาครูวิถีใหม่ โดยเฉพาะในด้าน

แรก คือ การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ พบว่ามีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ($PNI_{modified}$ = .992) สะท้อนถึงความตื่นตัวของผู้บริหารต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการศึกษาและความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้สอดรับกับบริบทใหม่ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (blended learning) ของเทื้อน ทองแก้ว (2563) ที่เสนอว่าในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อ ผู้เรียนควรได้รับการจัดการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น ทั้งในรูปแบบออนไลน์ ออฟไลน์ และผสมผสาน เพื่อให้การเรียนรู้ไม่สะดุด พร้อมกันนี้ยัง สนับสนุนแนวคิดของพลชัย ชุมปัญญา (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่าแนวทางการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่นสูงจะสามารถตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้เรียนได้ดีกว่าแนวทางแบบเดิม ซึ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ในห้องเรียนเพียงอย่างเดียวนอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2564) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ยุคใหม่จำเป็นต้องวางระบบบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และสื่อเทคโนโลยีการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้การจัดการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์หรือไฮบริดมีความยั่งยืนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งมักอยู่ในพื้นที่ชนบทและมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้ ตรงกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เทคโนโลยี หรือวิกฤตการณ์ระดับประเทศและโลก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบริบทของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ผู้บริหารต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรไม่เพียงพอ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีต่ำ หรือการเข้าไม่ถึงแหล่งเรียนรู้ จึงทำให้แนวทางที่ยืดหยุ่นและใช้เทคโนโลยีเป็นทางเลือกหลักในการแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างของโรงเรียนเหล่านี้ดังงานวิจัยของ วัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดุล (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษา ต้องอาศัยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อสถานการณ์และบริบทเฉพาะของโรงเรียนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการจัดหาและวางระบบแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับโรงเรียนแต่ละประเภท เช่นเดียวกับงานวิจัยของณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2564) ที่เสนอว่าการจัดหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม และการประเมินผลที่สอดคล้องกับความสามารถเฉพาะบุคคลจะทำให้การเรียนรู้ในยุควิถีใหม่เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ดังนั้น ความต้องการจำเป็นทั้ง 7 ด้าน โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ที่เน้นความหลากหลายและยืดหยุ่น จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาของประเทศ

ส่วนแนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 ซึ่งเป็นผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่ามีการกำหนดแนวทางไว้อย่างเป็นระบบทั้ง 7 ด้าน รวม 34 แนวทาง โดยเฉพาะในด้านการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ที่เน้นการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ 100% ซึ่งมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ($PNI_{modified}$ = .992) และเป็นแนวทางที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบผสมผสานของเทื้อน ทองแก้ว (2563) ที่ชี้ว่า ในบริบทของการแพร่ระบาดหรือสถานการณ์ไม่ปกติ แนวทางที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับใช้ได้ทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์ คือรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่า ตรงกับแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการวางแผนอย่างเป็นระบบของวัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดุล (2566) ที่เสนอว่า การวางแผนที่ดีจะต้องครอบคลุมทั้งเป้าหมาย มาตรฐาน และรูปแบบของการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการสร้างแพลตฟอร์มที่สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แนวทางที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนา เช่น การจัดหาทรัพยากร เทคโนโลยี และการบริหารงบประมาณ ก็ สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2564) ที่เสนอให้สถานศึกษาดำเนินการพัฒนาระบบการเรียนรู้อย่างรอบด้าน โดยเฉพาะด้าน

ทรัพยากร เทคโนโลยี และความสามารถของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนในระยะยาว ในด้านการวัดและการประเมินผล พบว่าแนวทางที่กำหนดเน้นการประเมินเพื่อพัฒนา (formative assessment) การใช้เครื่องมือประเมินที่หลากหลาย และการปรับวิธีประเมินให้เหมาะสมกับผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของภูษิมา ภิญโญสินวัฒน์ (2563) ที่เสนอว่าการประเมินควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถสะท้อนตนเองได้ และช่วยให้ครูสามารถวางแผนการสอนได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน ในส่วนของการบริหารหลักสูตร แนวทางที่เน้นการพัฒนาหลักสูตรแบบยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม และให้ครูมีอิสระในการกำหนดแนวทางการสอน ตรงกับแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (learner-centered curriculum) ของณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2564) ที่ระบุว่า การจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นหลัก และสอดคล้องกับความสามารถและศักยภาพเฉพาะบุคคล ผลการวิจัยยัง ตรงกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสสามารถกำหนดแนวทางการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ สนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและพัฒนาแนวทางต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทของโรงเรียนขยายโอกาสในจังหวัดลำปาง มีลักษณะเฉพาะ ที่ต้องอาศัยการปรับแนวทางให้เหมาะสมกับข้อจำกัดที่มีอยู่ เช่น ความห่างไกล เทคโนโลยีไม่เพียงพอ และขาดแคลนครูผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดังงานวิจัยของวัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดุล (2566) ที่พบว่าการพัฒนาโรงเรียนในพื้นที่ชนบทต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2564) ที่เสนอให้มีการสร้างระบบ PLC อย่างต่อเนื่องระหว่างครูและผู้บริหารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และร่วมกันพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ดังนั้น แนวทางทั้งหมดที่กำหนดไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือสนับสนุนผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสเท่านั้น แต่ยังสามารถประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการกำหนดนโยบายระดับพื้นที่ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาทั้งในเชิงนโยบาย ปฏิบัติ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา พบว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับบทบาทให้มีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบออนไลน์ ออฟไลน์ และผสมผสาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากร เทคโนโลยี และการพัฒนาครูในด้านสมรรถนะดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังพบว่าแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ควบคู่กับการวางแผนหลักสูตรที่เน้นความยืดหยุ่นและความเหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน โดยการประเมินผลการเรียนรู้ควรเน้นการประเมินเพื่อพัฒนา และสามารถสะท้อนความสามารถเฉพาะบุคคลได้อย่างแท้จริง องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จึงสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการออกแบบนโยบาย และกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อยุคสมัยและสามารถปรับใช้กับสถานศึกษาที่มีบริบทเฉพาะ โดยเฉพาะในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการวางแผนและมาตรฐาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การวางแผนกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของสถานศึกษาตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ยังคงอยู่ในระดับที่ไม่เพียงพอ ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนและผู้เรียน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งถ่ายทอดเป้าหมายและมาตรฐานเหล่านี้ไปสู่ครูผู้สอนในทุกระดับชั้นอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีการกำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบ เพื่อให้การพัฒนาการจัดการเรียนรู้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1.2 ด้านการพัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี อีกประเด็นสำคัญคือ การวางแผนและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งควรดำเนินการโดยคำนึงถึงความพร้อมของนักเรียน ทรัพยากรของสถานศึกษา และบริบทของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์วิกฤต เช่น การระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง ที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้ให้ยืดหยุ่นและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมครูอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนรู้ พร้อมจัดตั้งระบบสนับสนุนทางเทคนิคที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั้งการสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อันจะส่งผลให้การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงในทุกสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครู ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อรองรับการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยในประเด็นนี้จะช่วยให้ได้แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร

2.2 ควรศึกษาความพร้อมของนักเรียน ครู และผู้ปกครอง ในการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนและกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพจริง ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2562). *ความคิดเชิงบวก เมล็ดพันธุ์แห่งความเจริญปรับโครงสร้างการศึกษาไทย.* สืบค้น 28 เมษายน 2567 จาก https://www.eef.or.th/250-2/.

ณัฐพัชร์ บุญเกตุ. (2564). การบริหารการจัดการเรียนรู้ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 6*(8), 69-80.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. (2553, 22 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 45 ก. หน้า 1-3.

พลชัย ชุมปัญญา. (2566). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการวิถีใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ภูษิมา ภิญโญสินวัฒน์. (2563). *จัดการเรียนการสอนอย่างไรในสถานการณ์โควิด-19: จากบทเรียนต่างประเทศสู่การจัดการเรียนการสอนของไทย.* ทีดีอาร์ไอ. สืบค้น 28 เมษายน 2567 จาก https://tdri.or.th/2020/05/examples-of-teaching-and-learning-in-covid-19-pandemic/.

วัลยา แซ่ตั้ง และทวีศิลป์กลุ นภาดล. (2566). การบริหารคุณภาพการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่. *วารสารบริหารการศึกษา มศว, 20*(38), 96-109.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1. (2566). *แนวทางการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ของผู้บริหารโรงเรียน.* สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1.

เที้อน ทองแก้ว. (2563). การออกแบบการศึกษาในชีวิตวิถีใหม่: ผลกระทบจากการแพร่ระบาด COVID-19. *คุรุสภาวิทยาจารย์, 2*(1), 1-10.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

The impact of accounting firm Readiness and professionalism on accounting operational in Bangkok Metropolitan Area and vicinity

ณัฐพร ดวงแก้ว [1], ดารณี เอื้อชนะจิต [2*]
Nuttaporn Duangkaew [1*], Daranee Uachanachit [2*]

[1,2] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1,2] Master Degree of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: doungkaew29nut@gmail.com [1], daranee.ua@spu.ac.th [2]

Received: May 31, 2025 Revised: June 23, 2025 Accepted: July 1, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพร้อมของสำนักงานบัญชีในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า และศึกษาความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ได้แก่ การมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านเดียวกัน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างโดย จำนวน 349 แห่ง ซึ่งเป็นสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยในครั้งนี้สำนักงานบัญชีสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความพร้อมและความเป็นมืออาชีพทางบัญชี โดยเน้นการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร กระบวนการทำงาน ทักษะและความรู้ของบุคลากร รวมถึงการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านบัญชีให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

คำสำคัญ: ความพร้อมของสำนักงานบัญชี, ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี

Abstract

This study aimed to examine the impact of accounting firm readiness in terms of organizational management, work processes, personnel, and technology, which influenced accounting operational performance, encompassing, accuracy of accounting information, timeliness of reporting, speed of data management, and customer satisfaction. Additionally, the study investigated accounting professionalism, including appropriate skills, compliance with laws and standards, accountability, and continuous development, and its influence on operational performance in the same area. This quantitative research used a sample of 349 accounting firms in Bangkok and surrounding provinces. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that both accounting firms and accounting professionalism positively influenced accounting operational performance, including accuracy of accounting information, the timeliness of reporting, the speed of data management, and client satisfaction, with statistical significance at the 0.05 level. The results of this study can be utilized by accounting firms as a guideline for enhancing their readiness and accounting professionalism. This development should emphasize improving management structures, work processes, staff's skills and knowledge, and the appropriate adoption of information technology to increase efficiency of accounting services, ensuring accuracy, swiftness, timelessness and generating client satisfaction.

Keywords: readiness of accounting firms, accounting professionalism, efficiency of accounting performance

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง การบริหารจัดการด้านบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในด้านการจัดทำบัญชี การวางแผนภาษี และการรายงานทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในข้อมูลทางการเงินที่ใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล, 2564)

ความพร้อมของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์บัญชี ระบบคลาวด์ และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน ขณะที่ความเป็นมืออาชีพทางบัญชีหมายถึงการมีทักษะในการแก้ไขปัญหา การบริหารเวลา การสื่อสารที่ดี และการยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือขององค์กร (วลีลักษณ์ จันทร์ศรี และศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข, 2565)

ความเป็นมืออาชีพทางบัญชีมีบทบาทสำคัญในการเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ที่ช่วยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีอย่างถูกต้อง แต่ยังส่งเสริมการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ โดยนักบัญชี

มืออาชีพจะสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี ใช้งานระบบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำปรึกษาทางการเงินและภาษีได้อย่างแม่นยำ รวมถึงมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ ประยุกต์ใช้มาตรฐานบัญชี และทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดี (ปิยะบุตร ด้วงนุ่ม, 2560)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี คือ ความพร้อม และความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ซึ่งรวมถึงความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ การใช้เทคโนโลยี ทักษะปฏิบัติ และจรรยาบรรณวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยังเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน เช่น ขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทาง การปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ช้า และขาดความตระหนักเรื่องจรรยาบรรณ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการที่ไม่ตอบโจทย์ลูกค้าได้เต็มที่ นอกจากนี้การแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมยังเป็นแรงกดดันให้ต้องพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อความอยู่รอด (บุญช่วง ศรีธรราษฎร์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน, 2563)

ดังนั้น การวิจัยเกี่ยวกับความพร้อมและความเป็นมืออาชีพของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากร กระบวนการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ผลวิจัยยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับสมาคมวิชาชีพ สถาบันการศึกษา และภาครัฐในการกำหนดนโยบายและจัดฝึกอบรมที่ตอบสนองตลาดแรงงาน ส่งผลให้ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลกอย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็วและความพึงพอใจของลูกค้า

2. เพื่อศึกษาความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ประกอบด้วย การมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า

การทบทวนวรรณกรรม

ความพร้อมของสำนักงานบัญชีในการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการให้บริการบัญชี โดยแบ่งได้เป็น 2 แนวคิดหลัก ได้แก่ 1) ความพร้อมด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1.1) สถานที่ (place) 1.2) บุคคล (people) 1.3) เครื่องมือ (equipment) 1.4) วัสดุสื่อสาร (communication materials) เอกสารและสื่อที่ใช้ควรสะท้อนภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของสำนักงานบัญชี 2) ความพร้อมตามแนวทางการประเมินของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568) แบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ 2.1) นโยบายและกระบวนการ 2.2) การปฏิบัติงาน 2.3) การจัดการทรัพยากร

ความพร้อมของบุคลากรบัญชีในยุคดิจิทัล (วัทธยา พรพิพัฒน์กุล, 2563; ราชิต ไชยรัตน์, 2564) บุคลากรเป็นกลไกหลักของความพร้อมในองค์กร โดยเฉพาะบทบาทใหม่ของนักบัญชีที่เปลี่ยนจาก “ผู้บันทึกข้อมูล” ไปสู่ “ที่ปรึกษาทางธุรกิจ” โดยต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการปรับมุมมองต่อเทคโนโลยี มองเทคโนโลยีเป็นโอกาสในการสร้างมูลค่า พัฒนาทักษะด้านอารมณ์และสังคม (soft skills) เช่น การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน คิดวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

เพื่อเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์ เข้าใจบริบทธุรกิจรอบด้าน ไม่ยึดติดเพียงตัวเลขบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลข้อมูล (data governance) บริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลง พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (data analytics skills) เช่น การทำเหมืองข้อมูล (data mining) และการแสดงผลข้อมูลเชิงภาพ (data visualization) เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับในงานบัญชี เทคโนโลยีเหล่านี้ได้นำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความยืดหยุ่น (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2561) รวมถึงเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง ที่ช่วยจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์อย่างคล่องตัว และการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบบัญชีบนคลาวด์ซึ่งยกระดับความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ยังมีโมบายแอคเคาน์ติ้ง ที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่าง AI ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างแม่นยำและคาดว่าจะเข้ามาแทนที่งานบัญชีที่เป็นระบบถึง 80% ในอนาคตทำให้งานบัญชีมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพบัญชี (International Education Standards: IES) โดยสมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) IES 3: Professional Skills กำหนด ข้อมูลตามทักษะทางวิชาชีพบัญชี ฉบับ 2 ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2557 ที่นักบัญชีควรมีเพื่อยกระดับคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1) ทักษะทางปัญญา 2) ทักษะวิชาการเชิงปฏิบัติ 3) ทักษะเฉพาะบุคคล 4) ทักษะด้านปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร 5) ทักษะการบริหารและการจัดการองค์กร การพัฒนาทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความพร้อมแข่งขันในธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561)

กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (Conceptual Framework for Financial Reporting) โดยคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ อ้างอิงตามเกณฑ์ IASB กรอบแนวคิดนี้กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน ที่ช่วยให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก 1) ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน (fundamental qualitative characteristics) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (relevance) ข้อมูลต้องช่วยให้ผู้ใช้ประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และคาดการณ์อนาคตได้ รวมถึงช่วยยืนยันหรือแก้ไขข้อผิดพลาดที่ผ่านมา ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (faithful representation) ข้อมูลต้องสะท้อนความจริงตามข้อกำหนดขององค์ประกอบงบการเงิน โดยมีลักษณะย่อยคือ ความเป็นกลาง ความครบถ้วน และปราศจากข้อผิดพลาด 2) ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม (enhancing qualitative characteristics) ความสามารถในการเปรียบเทียบ (comparability) ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (verifiability) ความเข้าใจได้ (understandability)ความทันต่อเวลา (timeliness)

การพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพการบัญชีอย่างต่อเนื่อง หมายถึง กระบวนการที่นักบัญชีฝึกฝน พัฒนา และรักษาความรู้ ทักษะ ค่านิยม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2567) เนื้อหาหลักของโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี (มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ฉบับที่ 2) 1) ความรู้เกี่ยวกับการบัญชี การเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง 2) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและองค์กร 3) ความรู้และความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความถูกต้องของข้อมูลบัญชีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านบัญชีโดยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และตรวจสอบได้จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจและการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (เสาวลักษณ์ กิ่มสร้าง, 2560) ซึ่งประสิทธิภาพทางบัญชีประกอบด้วยความน่าเชื่อถือของการทำงาน การส่งมอบงานตรงเวลา และการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ นักบัญชีต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานทางบัญชีที่ถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน และทันเวลา โดยมีจรรยาบรรณวิชาชีพและทักษะการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำคัญของคุณภาพในการจัดทำรายงานบัญชี (ศศิพร ชาญศิลป์, 2564)

ความตรงเวลาเป็นลักษณะเชิงคุณภาพที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มคุณค่าของข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลที่มีคุณค่า

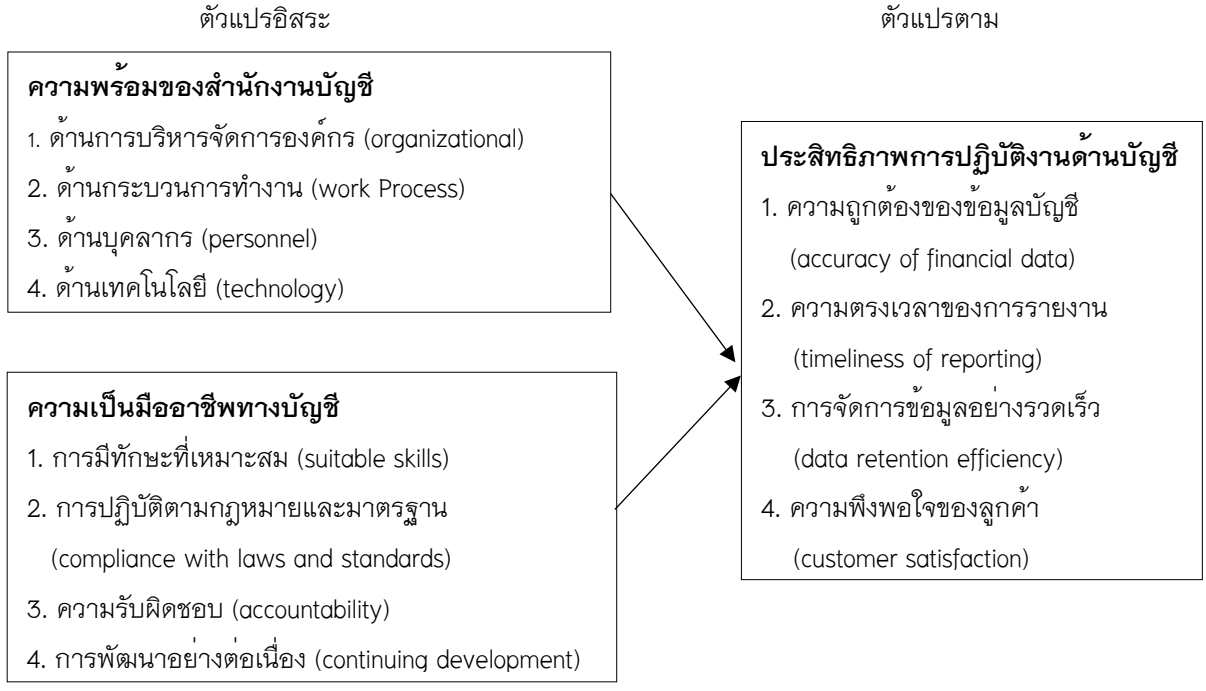
ต้องมีลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม พร้อมเสริมด้วยลักษณะเพิ่มเติม เช่น ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้ มีผลต่อการคงไว้ซึ่งความเกี่ยวข้องของข้อมูลและการใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ นักวิจัยหลายคนต่างชี้ว่ารายงานทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถจัดทำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันต่อเวลา ขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของนักบัญชี รวมถึงความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานและบริหารเวลาให้เสร็จสิ้นภายในกรอบเวลาที่กำหนด มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชี เนื่องจากข้อมูลทางการเงินที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาถือเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทีป วจีทองรัตนา (2558) ระบุว่าประสิทธิผลของการดำเนินงานบัญชีต้องประกอบด้วยทั้งปริมาณผลงานและความตรงต่อเวลา โดยเฉพาะความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการตัดสินใจทางธุรกิจ การจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการวางแผนที่ดี ความรู้ความสามารถ และการตระหนักถึงผลกระทบของความล่าช้า

ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังเดิม หากบริการตรงตามหรือเกินความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความภักดีในระยะยาวซึ่งภาณุเดช เพียรความสุข (2558) ได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็นสองด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคและของผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 2,713 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 349 แห่ง โดยใช้การคำนวณ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ .05 โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 349 แห่ง และได้นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และแปลผล แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนลูกค้า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ (อายุกิจการ) และจำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดชนิดเลือกตอบ (check list) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ (nominal scale) และเรียงลำดับ (ordinal scale)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี (12 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ประกอบด้วย การมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (12 ข้อ)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็วและความพึงพอใจของลูกค้า (12 ข้อ)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 349 แห่ง โดยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google form และนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวของ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสารและห้องสมุดมหาวิทยาลัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (frequency) ประกอบด้วยสถิติพื้นฐาน ดังนี้ 1) ร้อยละ (percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) โดยแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ 2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.173	.150		14.445	.000*	
1. การบริหารจัดการองค์กร	.102	.035	.127	2.893	.000*	1.533
2. กระบวนการทำงาน	.299	.053	.395	5.651	.004*	3.880
3. บุคลากร	–.299	.055	–.453	–5.389	.000*	5.624
4. เทคโนโลยี	.456	.041	.726	11.222	.000*	3.335
$R = .754$ $R^2 = .568$ $F = 112.996$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 1 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .568 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 56.80 พบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 กระบวนการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .004 บุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และเทคโนโลยี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี การบริหารจัดการองค์กร กระบวนการทำงาน บุคลากร และเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ บุคลากรมีผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.485	.155		16.057	.000*	
1. การบริหารจัดการองค์กร	.273	.036	.383	7.534	.000*	1.533
2. กระบวนการทำงาน	.247	.054	.367	4.536	.000*	3.880
3. บุคลากร	–.269	.057	–.459	–4.716	.000*	5.624
4. เทคโนโลยี	.248	.043	.436	5.822	.000*	3.335
$R = .649$ $R^2 = .421$ $F = 62.480$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 2 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .421 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ

42.10 พบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 กระบวนการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 บุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และเทคโนโลยี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่าความพร้อมของสำนักงานบัญชี การบริหารจัดการองค์กร กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ บุคลากร มีผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้านความตรงเวลาของการรายงาน

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.039	.142		7.338	.000*	
1. การบริหารจัดการองค์กร	–.012	.033	–.012	–.366	.715	1.533
2. กระบวนการทำงาน	.320	.050	.336	6.430	.000*	3.880
3. บุคลากร	.081	.052	.097	1.545	.123	5.624
4. เทคโนโลยี	.408	.039	.506	10.463	.000*	3.335
$R = .871$ $R^2 = .758$ $F = 270.042$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 3 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .758 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 75.80 โดยพบว่าความพร้อมของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และเทคโนโลยีมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี กระบวนการทำงาน และด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ การบริหารจัดการองค์กรไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้านการจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.158	.141		8.193	.000*	
1. การบริหารจัดการองค์กร	.436	.033	.519	13.162	.000*	1.533
2. กระบวนการทำงาน	.375	.050	.474	7.546	.000*	3.880
3. บุคลากร	–.103	.052	–.149	–1.977	.049*	5.624
4. เทคโนโลยี	.064	.039	.096	1.653	.099	3.335
$R = .807$ $R^2 = .650$ $F = 160.056$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 4 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .650 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ

65.00 พบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 กระบวนการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งมีค่า Sig. ของตัวแปรน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการองค์กร และกระบวนการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้านความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ บุคลากร มีผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.764	.218		3.510	.001*	
1. การมีทักษะที่เหมาะสม	.141	.045	.168	3.133	.002*	2.049
2. การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน	.225	.053	.240	4.236	.000*	2.306
3. ความรับผิดชอบ	.437	.072	.376	6.060	.000*	2.762
4. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	.029	.048	.030	.607	.544	1.733
$R = .721$ $R^2 = .519$ $F = 92.930$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 5 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .519 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 51.90 พบว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านการมีทักษะที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ .002 การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านการมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน และความรับผิดชอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.475	.180		8.197	.000*	
1. การมีทักษะที่เหมาะสม	.206	.037	.275	5.529	.000*	2.049
2. การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน	.341	.044	.410	7.761	.000*	2.306
3. ความรับผิดชอบ	.298	.060	.289	4.998	.000*	2.762
4. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	–.154	.040	–.178	–3.895	.000*	1.733
$R = .764$ $R^2 = .584$ $F = 120.638$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 6 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .584 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ

58.40 พบว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี การมีทักษะที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และความพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านการมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความตรงเวลาของการรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ความพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน

ตาราง 7 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้านการจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.385	.352		3.931	.000*	
1. การมีทักษะที่เหมาะสม	.095	.073	.090	1.307	.192	2.049
2. การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน	.065	.086	.055	.756	.450	2.306
3. ความรับผิดชอบ	.353	.117	.241	3.022	.003*	2.762
4. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	.171	.078	.140	2.211	.028*	1.733
$R = .454$ $R^2 = .206$ $F = 22.287$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 7 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .206 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 20.60 พบว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ .003 และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านความรับผิดชอบ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้านการจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้านการจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว

ตัวแปร	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.638	.232		2.750	.006*	
1. การมีทักษะที่เหมาะสม	.218	.048	.248	4.548	.000*	2.049
2. การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน	.157	.057	.161	2.781	.006*	2.306
3. ความรับผิดชอบ	.303	.077	.250	3.945	.000*	2.762
4. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	.179	.051	.176	3.506	.001*	1.733
$R = .708$ $R^2 = .501$ $F = 86.277$ Sig. = .000						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 8 พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .501 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมด สามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 50.10 พบว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ด้านการมีทักษะที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และความพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่า Sig. ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายความว่า ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี การมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้านความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า และความเป็นมืออาชีพทางบัญชีประกอบด้วย การมีทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความรับผิดชอบ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของการรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยความพร้อมดังกล่าวครอบคลุมถึงการบริหารจัดการองค์กร กระบวนการทำงาน บุคลากรและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งล้วนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธ์ (2563) ซึ่งระบุว่าระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงาน การติดตามตรวจสอบและการจัดการเอกสาร ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้นวรัตน์ ผิวนวล (2565) ยังชี้ให้เห็นว่าข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เช่นเดียวกับความรับผิดชอบของผู้บริหารและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะเดียวกัน Farida et al. (2021) พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร โดยการปรับปรุงโครงสร้างการควบคุมภายในลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความแม่นยำของรายงานทางการเงิน ซึ่งเอื้อต่อการตัดสินใจที่รวดเร็วและเหมาะสมยิ่งขึ้นในทำนองเดียวกันสิทธิชัย ทรัพย์แสนดี และดารณี เอื้อชนะจิต (2564) ระบุว่า ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้การให้บริการแบบครบวงจร และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562) ยังรายงานว่าสมรรถนะของพนักงานและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลด้านต่าง ๆ เช่น คุณภาพงาน ปริมาณงานและการประหยัดเวลา

ความเป็นมืออาชีพทางบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยความเป็นมืออาชีพ

ประกอบด้วยทักษะที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ ความรับผิดชอบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวารุณี ฤทธิขจร (2564) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของกรมการเงินทหารอากาศมีสมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีในระดับสูง โดยองค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จริยธรรม และทัศนคติ ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ แรงจูงใจภายใน เช่น ความต้องการความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานและโอกาสความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวลีลักษณ์ จันทร์ศรี และศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข (2565) พบว่า ลักษณะของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพการบริการดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทำนองเดียวกันปาณิสรา ไชยคำภา และสายทิพย์ จะโนภาษ (2564) ชี้ว่าความเป็นมืออาชีพขององค์กรทั้งในด้านภาวะผู้นำและกระบวนการปฏิบัติการ มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างชัดเจน ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมความเป็นมืออาชีพในทุกระดับ เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน งานวิจัยของพิลาสินี เอ้ยวัน และคณะ (2563) ระบุว่า การปฏิบัติงานบัญชีที่เป็นระบบ เช่น การยึดแนวทางคู่มือปฏิบัติงาน และการสื่อสารขั้นตอนแก่บุคลากรมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การจัดทำบัญชีตามกฎหมาย การติดตามผล และการตรวจสอบความถูกต้อง กลับไม่แสดงผลกระทบอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จดังกล่าว สุดท้ายกันตพัฒน์ โยธา และกมลทิพย์ คำใจ (2566) พบว่า ศักยภาพของสำนักงานบัญชี โดยเฉพาะด้านจรรยาบรรณและความรับผิดชอบของผู้บริหาร มีความสำคัญสูงสุดต่อการควบคุมคุณภาพสำนักงานบัญชี ส่งผลให้กระบวนการภายในและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ในระดับสูง โดยตัวแปรด้านกระบวนการลูกค้า การจัดการเอกสาร และทรัพยากร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบนได้ถึงร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ = .838) กล่าวโดยสรุป ความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ซึ่งครอบคลุมทั้ง ความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตลอดจนสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับประเทศอย่างชัดเจน

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ความตรงเวลาของรายงาน การจัดการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความพร้อมทั้งด้านการบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน บุคลากร และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในงานบัญชีเพื่อเพิ่มความถูกต้อง ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้ในมาตรฐานบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณวิชาชีพ และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจ ความสำเร็จ และความยั่งยืนในวิชาชีพบัญชีในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สำนักงานบัญชีสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความพร้อมและความเป็นมืออาชีพทางบัญชี โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร กระบวนการทำงาน การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านบัญชีให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาสำนักงานบัญชีในเขตอื่นของประเทศไทย เพื่อให้ได้ภาพรวมของความพร้อมของสำนักงานบัญชีและความเป็นมืออาชีพทางบัญชีในแต่ละภูมิภาค รวมถึงทำการเปรียบเทียบระหว่างกรุงเทพมหานครและพื้นที่อื่น

2.2 การศึกษาในครั้งต่อไปอาจพิจารณาเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของสำนักงานบัญชี เช่น ด้านความเป็นผู้นำ และคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กันตพัฒน์ โยธา และกมลทิพย์ คำใจ. (2566). ศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 33*(2), 141–154.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *คู่มือธุรกิจ.* สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2568 จากhttps://www.dbd.go.th/manual/1367.

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 17*(1), 89–101.

นวรัตน์ ผิวนวล. (2565). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พื้นที่ภาคใต้. *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13*, 12 พฤษภาคม 2565, Online Conference หน้า 3151–3167. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน. (2563). *อิทธิพลของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 15*(1), 51–63.

ประทีป วจีทองรัตนา. (2558). *ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วารสารสมาคมนักวิจัย, 20*(1), 85–94.

ปิยะบุตร ด้วงนุ่ม. (2560). *อิทธิพลของศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของนายทหารการเงินในกองทัพบก.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปาณิสรา ไชยคำภา และสายทิพย์ จะโนภาษ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กร ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 13*(3), 41–54.

พิลาสินี เอ้ยวัน, ปริยนุช ปัญญา และจตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2563). กระบวนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 9*(2), 42–51.

ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* รายงานวิจัย. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล. (2564). *การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.* สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วัทธยา พรพิพัฒน์กุล. (2563). *นักบัญชีบริหารในยุคดิจิทัล.* สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้น 16 ธันวาคม 2567 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126283.

วลีลักษณ์ จันทร์ศรี และศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีและลักษณะของสำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและนวัตกรรม มทร. พระนคร, 1*(1), 55–66.

วารุณี ฤทธิขจร. (2564). *สมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี กรมการเงินทหารอากาศ.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศุภกฤษ บุญจันทร์. (2562). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/indexBy.ru?bid=4&AbstractDataModel_sort=name_lastname.desc.

ศศิพร ชาญศิลป์. (2564). *อิทธิพลจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ทักษะการปฏิบัติงานตรวจสอบและความเป็นมืออาชีพที่ส่งผลต่อคุรภาพรายงานการสอบบัญชีในมุมมองของผู้ให้บริการสอบบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2561). การพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่น่าจับตามอง. *จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 65*, 24–25.

ราชิต ไชยรัตน์. (2564). *Digital Transformation สำหรับนักบัญชีในยุคดิจิทัล.* สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้น 16 ธันวาคม 2567 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/135088.

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี และดารณี เอื้อชนะจิต. (2564). การบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 6*(10), 125–140.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ.* สืบค้น 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://acpro-std.tfac.or.th/standard/6/จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2567). *มาตรฐานการรายงานทางการเงิน.* สืบค้น 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://acpro-std.tfac.or.th/standard/1/มาตรฐานการรายงานทางการเงิน.

เสาวลักษณ์ กิ่มสร้าง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ที่จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Farida, I., Mulyani, S., Akbar, B., & Setyaningsih, S. D. (2021). *Quality and efficiency of accounting information systems.* Utopía y Praxis Latinoamericana, *26*(2), 322–326.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

The influence of school administrator characteristics on school effectiveness as perceived by teachers in private vocational educationin the southern region, Nakhon Si Thammarat

อรษา บุญวงค์ [1*], พระครูวินัยธรวุฒิชัย ชยวุฑฺโฒ [2], สุภัทรา ภูษิตรัตนาวสี [3]
Orasa Bunwong [1*], Phrakhruvinaithorn Wutthichai Chayawuddho [2], Suphattra Phusitrattanawasi [3]

[1,2,3] สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
[1,2,3] Department of Educational Administration, Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University
Corresponding author's e-mail: Orasa.bunwong@gmail.com [1], wattchai.pet@mbu.th [2]

Received: May 25, 2025 Revised: June 1, 2025 Accepted: June 23, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู 2) ประสิทธิผลสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู และ 4) ตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความสามารถในการผลิตนักเรียน ให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ

ของผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้านและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลของสถานศึกษา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .720 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 4) ตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย พบว่า ด้านวิสัยทัศน์ ด้านวิชาการ และ ด้านคุณธรรม จริยธรรม สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา, ประสิทธิผลของสถานศึกษา, ครู

Abstract

This research aimed to: 1) study the characteristics of school administrators according to teachers perceptions; 2) study the school effectiveness by teachers perceptions; 3) study the relationship between school administrator characteristics and their influence on school effectiveness as perceived by teachers; and 4) study the predict variables of school administrator characteristics in determining school effectiveness based on the perception of teachers s in private vocational education institute in Nakhon Si Thammarat, Southern Thailand. The sample consisted of 182 teachers working in private vocational education institutions in Nakhon Si Thammarat, Southern Thailand. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in the analysis included percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation efficient and simple regression analysis. The results of the research found that 1) characteristics of school administrators as perceived by teachers in private vocational education institutes in Nakhon Si Thammarat, southern region, were found to be at a high level overall. 2) the school effectiveness, as perceived by teachers in private vocational education institutes in Nakhon Si Thammarat, Southern region, was overall rated at high level. The dimension of ability to adapt and develop the school and the ability to solve internal school problems yielded the highest mean scores. Conversely, the ability to produce students with high academic achievement received the lowest average. 3) The analysis of the relationship between the school administrator characteristics and school effectiveness, as perceived by teachers in private vocational education institutions in Nakhon Si Thammarat, Southern region, found that a positive correlation was found across all dimensions, indicating a consistent, directional relationship between school administrator characteristics and school effectiveness. The Pearson correlation coefficient was high, at .720 and statistically significant at .001 level. 4) Predictive variables of school administrator characteristics that influenced school effectiveness, as perceived by teachers in private vocational education institutes in Nakhon Si Thammarat, Southern region, were examined it was found that vision, academic affairs, and morality and ethics collectively predict school effectiveness.

Keywords: school administrator characteristics, school effectiveness, teachers

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และเกิดการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติทั้งทางกายภาพ ทางสังคมและทางเทคโนโลยี โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ในอดีตอีกทั้งยังเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาการโดยเฉพาะเทคโนโลยี ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทันใดดังที่เห็นได้ชัดจากสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศสุดขั้วในทุกภูมิภาค ทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้การจัดการศึกษาที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนามนุษย์ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน โดยเฉพาะการศึกษาไทยในโลกยุคเปลี่ยนผ่าน ความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการพลิกผันทางดิจิทัล (digital disruption) หรือ เทคโนโลยีพลิกผัน (disruptive technology) ลักษณะของการพลิกผัน (disruption) จะเป็นการ “แทนที่” สิ่งที่มีอยู่เดิม ด้วยสิ่งใหม่ ก่อให้เกิดเป็นความต้องการใหม่ขึ้นมาและความต้องการใหม่นี้ได้แทนที่สิ่งเดิมที่มีอยู่โดย “ทันที” ซึ่งแตกต่างจากการปรับเปลี่ยน (transformation) ที่จะเน้นการพัฒนาจากความต้องการเดิมหรือการต่อยอดจากสิ่งเดิมที่มีอยู่อย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งการพลิกผัน นั้นอาจเป็นได้ทั้งข้อดีหรือข้อเสีย แต่ส่วนใหญ่จะมีผลกระทบที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนและสังคมในระยะยาวได้ ตัวอย่าง เช่น อีเมล อินเทอร์เน็ต และสมาร์ตโฟน ทำให้การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด โดยหลักฐานสำคัญ ๆ สามารถส่งผ่านอีเมลได้ จึงดูเหมือนว่าเป็นการทดแทนธุรกิจไปรษณีย์และการส่งจดหมาย ซึ่งการเข้ามาของอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ทำให้มีการสั่งสินค้าผ่านทางไปรษณีย์และส่งพัสดุมากขึ้น เป็นโอกาสและความท้าทายของผู้ที่ทำธุรกิจรับส่งพัสดุและไปรษณีย์เช่นเดียวกัน โดยความท้าทายทางการศึกษา ณ ขณะนี้ เป็นการเข้าถึงความรู้และการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น โดยผ่านเทคโนโลยี จึงเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้มีความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและเผชิญสภาวการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเช่นในปัจจุบันและอนาคตที่จะเกิดขึ้น

การบริหารจัดการเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารสถานศึกษาการบริหาร และการจัดการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย แต่จะบริหารและจัดการอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารเป็นตัวจักรสำคัญที่สุด เพราะผู้บริหารเป็นผู้กำหนดทิศทางการทำงาน ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพทั้งหลาย เป็นผู้ที่มีเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจนและมีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นให้จงได้ ทุ่มเทพลังกาย และความคิดอย่างเต็มกำลัง มีความเป็นผู้นำทางวิชาการสูง มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์ รอบรู้เป็นที่พึ่งทางวิชาการให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความสามารถในการจัดการองค์กร บริหารจัดการบุคลากรครูให้มีจำนวนเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน มอบหมายงานให้บุคลากรได้เหมาะสมกับศักยภาพ สอดรับกับภาระและปริมาณงาน ใช้หลักการกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมในการบริหาร ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรสถานศึกษาที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้มีความสมบูรณ์รอบด้านทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2564)

คุณภาพผู้เรียนขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริหารหลักสูตรและงานวิชาการของสถานศึกษา หลักสูตรสถานศึกษาจะเป็นตัวสะท้อนคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาได้เป็นอย่างดี เพราะหลักสูตรสถานศึกษาจะมีการกำหนดจุดหมาย แนวทาง วิธีการ และเนื้อหาสาระที่เรียน ตลอดจนวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนในสถานศึกษา ซึ่งจะสะท้อนว่าผู้เรียน มีความรู้ความสามารถ เจตคติและพฤติกรรมตามมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดไว้หรือไม่ หลักสูตรที่ดีควรคำนึงถึงบริบทของผู้เรียน ท้องถิ่นและชุมชน มีการบูรณาการสาระการเรียนรู้ หรือจัดทำรายวิชาเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับความถนัด ความสามารถและความสนใจของผู้เรียน และจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่

ส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนตามขีดความสามารถ ทำให้ผู้เรียนมีความสมบูรณ์และสมดุลทั้งทางร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา สถานศึกษาที่มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคารเรียนที่มั่นคงและสะอาด มีแหล่งเรียนรู้เพียงพอทำให้นักเรียนดำเนินชีวิตอยู่ในสถานศึกษาได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในการเรียนด้วย (วารุณี ลัภนโชคดี, 2561)

ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีศักยภาพ นอกจากจะต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตามระดับวิทยฐานะที่คาดหวังแล้ว ยังต้องสามารถพัฒนาครูให้มีสมรรถนะเต็มตามศักยภาพ เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย จึงควรนำความคิดเห็นของนักวิชาการและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินตำแหน่งและวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการพัฒนาให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และมีประสิทธิภาพตามระดับการปฏิบัติที่คาดหวังตามตำแหน่งและวิทยฐานะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2564) จะต้องมุ่งมั่นพัฒนาบริหารจัดการและดำเนินการให้ผู้เรียนทุกคนได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ มุ่งมั่นที่จะจัดการศึกษาที่สมบูรณ์แบบโดยให้เกิดผลกับทุกมิติกับผู้เรียน นำไปสู่ความเป็นสถานศึกษาสมบูรณ์ (กฤษณพงษ์ ศรีทรัพย์, 2565) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญที่สุดต่อการบริหารจัดการการศึกษาของสถาบัน เนื่องจากการบริหารจัดการศึกษาสถานศึกษาจะเกิดประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะดำเนินงานจนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ศูนย์กลางขององค์กรทั้งหมด ความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ ความตื่นตัว ความมียุทธวิธี ประสบการณ์ความคิด ความเป็นเลิศทางวิชาการ และอุทิศตน ความเสียสละ และความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งหมายถึง ผู้บริหารที่สร้างแรงจูงใจและกระตุ้นครูให้นำนโยบายการศึกษาออกปฏิบัติและดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ในลักษณะของชีวิตในสถานศึกษา (กุลจิรา รักษนคร, 2563) อำนาจหน้าที่ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับมอบหมายในปัจจุบันตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ สถานศึกษายังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารวิชาการ มีปัญหาการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนาจัดหลักสูตรเฉพาะทางที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมผู้เรียนที่มีความเป็นเลิศให้เทียบเคียงระดับนานาชาติ รวมถึงปัญหาด้านการบริหารและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การนำนักเรียนไปทัศนศึกษานอกสถานที่ การนิเทศการศึกษา การแนะแนว ปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษา ปัญหาด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการบริหารงบประมาณ มีปัญหาการจัดสรรงบประมาณ ในปัจจุบันไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และไม่เอื้อต่อการจัดห้องเรียนที่เปิดสอนตามโครงการพิเศษ การได้รับงบประมาณสำหรับการปรับปรุงอาคารการซ่อมแซมวัสดุที่ชำรุดเสียหายมีความล่าช้า งบประมาณในส่วนค่าสาธารณูปโภค ที่ได้รับไม่ตรงกับความเป็นจริง ปัญหาด้านการจัดหาพัสดุ ซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายหลายฉบับ ขาดความคล่องตัวในการดำเนินการจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและรวดเร็ว การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน คุณลักษณะเฉพาะของพัสดุครุภัณฑ์ไม่สอดคล้องต่อความต้องการของสถานศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล มีปัญหาการกำหนดอัตรากำลัง การสรรหาการบรรจุแต่งตั้ง การโยกย้าย ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การพิจารณาด้านศักยภาพของข้าราชการครูไม่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของโรงเรียน การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษา เช่น เจ้าหน้าที่แนะแนว เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ ฯลฯ และด้านการบริหารทั่วไป มีปัญหาด้านการดำเนินการขั้นพื้นฐาน การรับนักเรียน การกำหนดระยะเวลาการเปิด–ปิดภาคเรียน การเปิดห้องเรียนพิเศษ การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน ไม่เป็นอิสระและคล่องตัว การกำหนดสัดส่วนและองค์ประกอบของคณะกรรมการ

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การเชิญบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเป็นกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (กลุ่มวิจัยและพัฒนานโยบาย, 2555)

จากสภาพและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหาร ประสิทธิผลของสถานศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา และศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งทำให้ผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง อันจะนำไปสู่ผู้บริหารมืออาชีพต่อไป และครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่จะทำให้เกิดการร่วมมือกันของบุคคลให้เป็นทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อให้บังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. เพื่อศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้บริหาร คือ พฤติกรรม ความรู้ความสามารถของผู้บริหารที่เกิดจากการเรียนรู้หรือทักษะ เป็นบทบาททางสังคมหรือความชำนาญเฉพาะของผู้บริหาร ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ผู้ร่วมงานเกิดความศรัทธา เชื่อถือพร้อมที่จะปฏิบัติตาม หรือให้ความร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษา คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษา 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านความรู้ความสามารถ 5) ด้านบุคลิกภาพ 6) ด้านวิสัยทัศน์ 7) ด้านวิชาการ

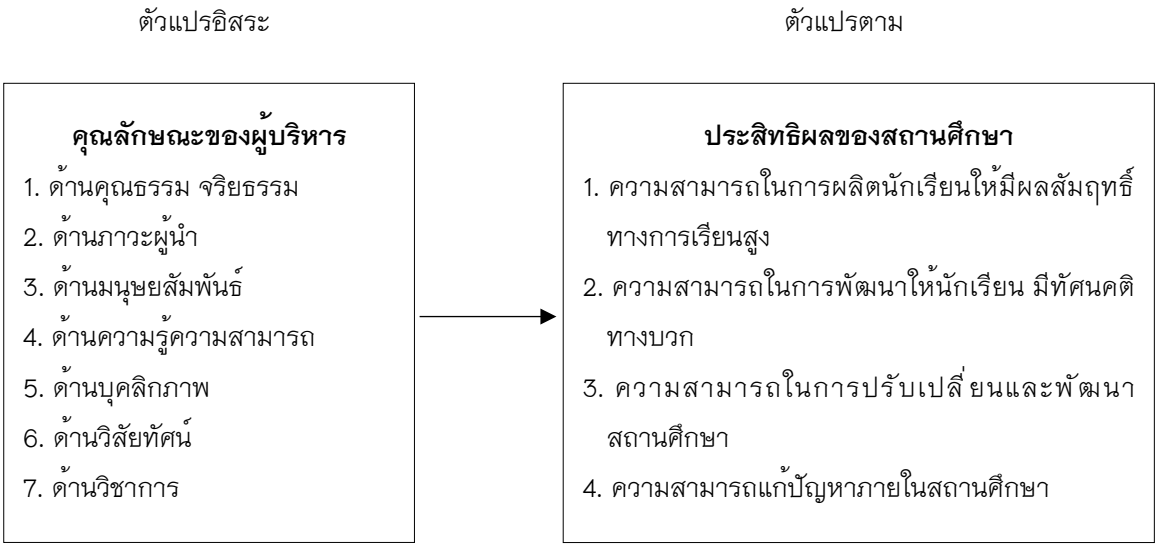
2. ประสิทธิผลของสถานศึกษา คือ การที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำสถานศึกษาเป็นผู้สร้างประสานบูรณาการการดำเนินงาน ทำให้สถานศึกษาก้าวหน้าพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทาง

การเรียนสูง 2) ความสามารถในการพัฒนาให้นักเรียน มีทัศนคติทางบวก 3) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา 4) ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยใช้ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะของผู้บริหาร และตัวแปรตามคือประสิทธิผลของสถานศึกษา

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์และสรุปเป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดโดยสังเขปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2566 มีครูจำนวน 347 คน กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยจำแนกตามชื่อสถานศึกษา แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมขอบข่ายของคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลของสถานศึกษา กำหนดนิยามศัพท์ กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้ความสามารถ 3) ด้านภาวะผู้นำ 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 5) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 6) ด้านวิชาการ และ 7) ด้านวิสัยทัศน์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการผลิตนักเรียน ให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 2) ความสามารถในการพัฒนาให้นักเรียน มีทัศนคติทางบวก 3) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา และ 4) ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) การหาคุณภาพของเครื่องมือนำผลมาวิเคราะห์รายข้อเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์ เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 – 1.00 ถ้าข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า .50 นำไปปรับปรุงหรือตัดทิ้งตามความเหมาะสม แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์อีกครั้ง

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมแนบแบบสอบถาม คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ถึงวิทยาลัยกลุ่มตัวอย่าง โดยในหนังสือขอความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย โดยใช้เครื่องมือระบบออนไลน์ (google form) ให้ผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช กรอกข้อมูล

3.2 เมื่อผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม และหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ไปยังวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย หากไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจะติดตามแบบถามให้ครบร้อยละ 100 หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

3.3 ประสานงานส่วนตัวไปยังวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อติดตามขอรับแบบสอบถามคืน หากได้ข้อมูลกลับน้อยกว่าร้อยละ 80 ต้องติดตามให้ได้มากกว่าร้อยละ 80 และในร้อยละ 80 ต้องสมบูรณ์ร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดย การแจกแจงความถี่ (frequency) และการหาค่าร้อยละ (percentage)

4.2 ระดับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของสถานศึกษาใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4.4 การศึกษาอำนาจพยากรณ์ของคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (enter multiple regression analysis)

4.5 ส่วนของข้อเสนอแนะคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช นำมาจัดทำตารางสังเคราะห์ความคิดเห็น วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดเรียงอันดับจากการตอบแบบสอบถาม และนำเสนอผลการสังเคราะห์ความคิดเห็น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.48	.60	มาก
2. ด้านภาวะผู้นำ	4.42	.63	มาก
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.41	.64	มาก
4. ด้านความรู้ความสามารถ	4.44	.60	มาก
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.42	.64	มาก
6. ด้านวิสัยทัศน์	4.45	.59	มาก
7. ด้านวิชาการ	4.41	.64	มาก
ภาพรวม	4.43	.62	มาก

จากตาราง 1 คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43 , S.D. = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\overline{X}$ = 4.48 , S.D. = .60) รองลงมา คือ ด้านวิสัยทัศน์ ($\overline{X}$ = 4.45 , S.D. = .59) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านวิชาการ ($\overline{X}$ = 4.41 , S.D. = .64)

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประสิทธิผลของสถานศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	4.40	.59	มาก
2. ความสามารถในการพัฒนาให้นักเรียนมีทัศนคติทางบวก	4.41	.59	มาก
3. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา	4.45	.59	มาก
4. ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา	4.44	.62	มาก
ภาพรวม	4.43	.60	มาก

จากตาราง 2 ประสิทธิผลของสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43 , S.D. = .60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา ($\overline{X}$ = 4.45 , S.D. = .59) รองลงมา คือ ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ($\overline{X}$ = 4.44 , S.D. = .62) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ($\overline{X}$ = 4.40 , S.D. = .59)

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation of coefficient) รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คุณลักษณะของผู้บริหาร (X)	ประสิทธิผลของสถานศึกษา (Y)				ภาพรวม
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	($Y_{รวม}$)
X_1	.480***	.555***	.646***	.615***	.629***
X_2	.493***	.525***	.592***	.538***	.592***
X_3	.494***	.543***	.571***	.555***	.603***
X_4	.484***	.558***	.557***	.571***	.606***
X_5	.523***	.579***	.624***	.562***	.624***
X_6	.545***	.616***	.653***	.629***	.674***
X_7	.518***	.597***	.720***	.642***	.666***
ภาพรวม ($X_{รวม}$)	.540***	.624***	.739***	.680***	.700***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของภาพรวมระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หมายความว่า คุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง (r = .700) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณแบบปกติ (enter multiple regression analysis) โดยใช้ตัวแปรคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติของคุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	Adjusted	$S.E._{Est}$	F	Sig
$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$	.735	.540	.522	.319	29.183	.000***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหาร จำนวน 7 ด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .735 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R) เท่ากับ .540 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม (X_1) ด้านภาวะผู้นำ (X_2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_3) ด้านความรู้ความสามารถ (X_4) ด้านบุคลิกภาพ (X_5) ด้านวิสัยทัศน์ (X_6) และด้านวิชาการ (X_7) สามารถรวมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 54 (R^2 = .540) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านวิสัยทัศน์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารที่เกิดจากการเรียนรู้หรือทักษะ เป็นบทบาททางสังคมหรือความชำนาญเฉพาะของผู้บริหาร ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ผู้ร่วมงานเกิดความศรัทธา พร้อมที่จะปฏิบัติตามหรือให้ความร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยทิพย์ แก้วตา (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ที่ส่งผลต่อสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความมุ่งมั่นพากเพียร

2. ประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา

ความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ความสามารถในการพัฒนาให้นักเรียน มีทัศนคติทางบวก และความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำสถานศึกษาเป็นผู้สร้างประสานบูรณาการ การดำเนินงานทำให้สถานศึกษาก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวเรศ ประดู่ และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ด้านความสามารถ ในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคุณลักษณะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง (r = .480 – .720) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีคุณลักษณะทางการบริหารที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีวิสัยทัศน์ ในการกำหนดเป้าหมาย มีความรู้ความสามารถ ที่ทันสมัยพัฒนาคุณภาพการสอน มีภาวะผู้นำ มีบุคลิกภาพที่ดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ มีกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางวิชาการที่ดี โดยผู้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดคือ ด้านวิชาการกับความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูง (r = .720) รองลงมา คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม กับความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง (r = 646) ส่วนด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม กับความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง (r = .480) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคานนท์ อักษรพันธ์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กับประสิทธิผลของสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยทิพย์ แก้วตา (2565) ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่และสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .512 – .812 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง–สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญชลิตา ขำสุนทร (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารกับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล ในจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลในจังหวัดราชบุรี ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านวิสัยทัศน์ ด้านวิชาการ และด้านคุณธรรม จริยธรรม สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคานนท์ อักษรพันธ์ (2565) ผลการศึกษาพบว่า สมการณ์พยากรณ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่ามีตัวแปร จำนวน 3 ด้าน ที่สามารถพยากรณ์คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 2 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ วิสัยทัศน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ .22 การสร้างพลังและแรงบันดาลใจเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .22 และ ความรู้ความสามารถทางวิชาการเป็นตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .39 ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 2 ได้ร้อยละ 79 และมีความคราดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ $\pm$0.24 นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยทิพย์ แก้วตา (2565) ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ที่ส่งผลต่อสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นพากเพียร ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 78.10

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านวิชาการ กับความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูง เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาที่มีคุณลักษณะทางการบริหารที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีวิสัยทัศน์ ในการกำหนดเป้าหมาย มีความรู้ความสามารถ ที่ทันสมัย พัฒนาคุณภาพการสอน มีภาวะผู้นำ มีบุคลิกภาพที่ดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางวิชาการที่ดี ความสามารถผู้บริหารและครูที่ร่วมกันพัฒนา เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานศึกษาและสังคม วิธีดำเนินงานด้านการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับสังคมและสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นได้ การทำแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและเหมาะสมกับบุคลากรทุกฝ่าย รวมถึงการปรับหลักสูตรโดยการนำแนวคิดนวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการวางแผนการบริหารเพื่อให้สถานศึกษามีความก้าวหน้าทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารที่มีคุณลักษณะเหล่าสามารถสร้างสถานศึกษาที่มั่นคงและมีประสิทธิผลในการส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาการให้เหมาะสมต่อไป

1.2 คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิสัยทัศน์ และด้านวิชาการ ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง จึงควรพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

1.3 สำนักงานสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการจัดอบรมพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จภายในสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของครูต่อกระบวนการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช รูปแบบการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

กฤษณพงษ์ ศรีทรัพย์. (2565). *คุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

กลุ่มวิจัยและพัฒนานโยบาย. (2555). *คู่มือการบริหารโรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคล.* สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

กุลจิรา รักษนคร. (2563). คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *Journal of Modern Learning Development, 5*(3), 328–344.

เพ็ญชลิตา ขำสุนทร. (2564). *คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารกับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลในจังหวัดราชบุรี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ยุวเรศ ประดู่, บรรจง เจริญสุข และโสภณ เพ็ชรพวง. (2564). คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. *วารสารวัดและประเมินผลสถิติและการวิจัยทางสังคมศาสตร์, 2*(1), 53–55.

วารุณี ลัภนโชคดี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลและพัฒนาการของระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจากผลประเมินคุณภาพภายนอกทั้งสามรอบของ สมศ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 14*(1), 350–381.

สร้อยทิพย์ แก้วตา. (2565). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ที่ส่งผลต่อสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์.* การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2564). *คู่มือการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินตำแหน่งและวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา (ว 10/2564).* สำนักงาน ก.ค.ศ. กระทรวงศึกษาธิการ.

อังคานนท์ อักษรพันธ์. (2565). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การพยากรณ์อุปสงค์ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ และการปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา โรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา

Forecasting raw material ordering demand and inventory management improvement: A case study of a cinema in Si Racha District

กุลนิดา กูลระวัง [1] , อุษา สถิตย์มั่น [2], สุภาภรณ์ บุญเจริญ [3*]
Kunnida Kulrawang [1] , Usa Sathitmon [2] , Supaporn Boonjarern [3*]

[1,2,3] หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนดิจิทัล
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
[1,2,3] Bachelor of Business Administration Program in Logistics and Digital Supply Chain Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok
Corresponding author's e-mail: Kunnida_ku@rmutto.ac.th [1] , Usa_sa@rmutto.ac.th [2], Supaporn_bo@rmutto.ac.th [3]

Received: May 23, 2025 Revised: July 3, 2025 Accepted: July 8, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์การจัดกลุ่มสินค้าโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดกลุ่มสินค้าโดยวิเคราะห์สินค้าที่มีการหมุนเวียนเร็ว หมุนเวียนช้า และหมุนเวียนน้อยหรือไม่มีการหมุนเวียนเลย (FSN analysis) 2) นำเทคนิคการพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ มาใช้ในการกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Re-Order Point: ROP) ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) และระดับการจัดเก็บสินค้าที่ปลอดภัย ประชากร คือ สินค้าของโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา ทั้งหมด 257 รายการ กลุ่มตัวอย่าง คือ สินค้าที่ได้จากการจัดกลุ่มของสินค้าตามทฤษฎี FSN analysis โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จะเป็นสินค้าในหมวด Raw Material Popcorn และรายการสินค้าในหมวด Packaging ซึ่งจะนำสินค้ามาแบ่งกลุ่มตามทฤษฎี FSN analysis สถิติที่ใช้ในการพยากรณ์ใช้เทคนิคการพยากรณ์ โดยวิธีแยกส่วนประกอบ การหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด การกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS) เพื่อใช้ในการศึกษาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่การจัดเก็บที่มีมากกว่าปริมาณความต้องการสินค้า พบว่า สินค้าที่มีความคลาดเคลื่อนมากที่สุด คือ Cup 32 oz สินค้าที่มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด คือ Material Popcorn Oli และความคลาดเคลื่อนโดยรวมของสินค้าทั้ง 14 ชนิดอยู่ที่ร้อยละ 42.76 ปริมาณในการจัดเก็บสินค้าพักคอยเฉลี่ยอยู่ที่ 245 ชิ้นต่อวัน จาก 475 ชิ้นต่อวัน ซึ่งลดลงร้อยละ 42

จากปริมาณสินค้าทั้งหมดในหมวด Packaging และ Raw Material Popcorn ซึ่งส่งผลให้มีการจัดเก็บสินค้าที่ลดลงและลดโอกาสในการเกิดสินค้าเน่าเสียก่อนวันหมดอายุได้

คำสำคัญ: วิธีแยกส่วนประกอบ, การสั่งซื้อที่ประหยัด, วิเคราะห์การจัดกลุ่มสินค้า, จุดสั่งซื้อใหม่

Abstract

This research aimed to 1) to analyze product segmentation based on inventory classification frameworks, analyzing items across the spectrum of high turnover, low– turnover and zero–turnover categorizes (FSN analysis); 2) To apply the decomposition forecasting technique into the determination of re– order point (ROP), economic orfer quantity (EOQ) and the safety stock levels. The population consisted of all 257 product stock keeping–units managed by specific cinema in the Sriracha district. The sample group comprised of the items categorized using FSN analysis framework. This study specifically focused on products within the raw material (popcorn, and packaging category, which were further classified according to FSN theory. The statistical forecasting techniques employed in this study include time series decomposition. The Economic Order Quantity (EOQ) model, Re–Order Point (ROP) determination, and Safety Stock (SS) level were integrated to analyze and to mitigate issue regarding excessive storage space occupancy relative to actual product demand. It was found that the product with the highest deviation was the 32–oz cup. The product with the least deviation was Material Popcorn Oil. The overall deviation of all 14 types of products was 42.76%. The average inventory level for good – in – process was reduced from 475 unit to 245 units per day, representing a 42% decrease across Packaging and Raw Material Popcorn categories. This production led to minimized storage occupancy and significantly lowered the risk of product spoilage before expiration.

Keywords: decomposition method, Economic Order Quantity (EOQ), FSN analysis, Re–Order Point (ROP)

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคปัจจุบันธุรกิจโรงภาพยนตร์ในประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยให้บริการทั้งด้านความบันเทิง การจำหน่ายสินค้า และบริการเสริมที่เกี่ยวข้อง เช่น อาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึก เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การแข่งขันในธุรกิจโรงภาพยนตร์มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจในทุกกระบวนการให้บริการ หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงภาพยนตร์คือ การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง โดยเฉพาะในส่วนของวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากการจัดการที่ไม่มีระบบระเบียบอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ความสูญเปล่าของทรัพยากร และต้นทุนที่ไม่จำเป็น ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการบริหารการจัดเก็บสินค้าคงคลัง เนื่องจากขนาดพื้นที่จัดเก็บที่มีจำกัด สินค้ามีจำนวนมากและมีลักษณะการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ ส่งผลให้พนักงานต้องใช้เวลานานในการค้นหาและเบิกจ่ายสินค้า อีกทั้งยังมีปัญหาในด้านการตรวจสอบสต็อก และความสูญหายของสินค้า ส่งผลให้เกิดต้นทุนที่ไม่จำเป็น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการบริหารสินค้าคงคลังโดยนำทฤษฎี FSN analysis มาใช้ในการจำแนกประเภทของสินค้า เพื่อให้สามารถจัดเก็บและบริหารสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่สินค้ากลุ่ม F (Fast-moving) ซึ่งเป็นสินค้าที่มีการหมุนเวียนสูงและมีความสำคัญต่อการบริการลูกค้า (มานะ ขาวเงิน, 2567) นำเทคนิคการพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ (decomposition method) มาใช้เพื่อคาดการณ์ความต้องการสินค้า (วรียา วงศ์พานิช, 2564) และกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553) จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-Order Point: ROP) (จิรวัฒน์ ตั้งจิตโสมนัส, 2568) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS) จากนั้นนำมาเปรียบเทียบระหว่างปริมาณที่สั่งซื้อแบบก่อนปรับปรุง และหลังจากที่ได้ปรับปรุงปริมาณในการสั่งซื้อแล้วนำมากำหนดปริมาณในการสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง เพื่อปรับปรุงปริมาณในการสั่งซื้อและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 Input การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 1 ข้อ

1.1 เพื่อศึกษาปริมาณการเข้า-ออกของสินค้าในโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา ทั้งหมด 12 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2565 ถึง ตุลาคม 2566

ส่วนที่ 2 Process การวิเคราะห์กระบวนและการวางแผน มีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 2 ข้อ

2.1 เพื่อวิเคราะห์และจัดกลุ่มสินค้าโดยใช้ทฤษฎี FSN analysis (Fast, Slow, Non-moving)

2.2 เพื่อพยากรณ์ความต้องการของสินค้ากลุ่มหมุนเวียนเร็ว (F) โดยใช้เทคนิคการพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ (decomposition method) เพื่อให้ทราบแนวโน้ม ความผันผวนตามฤดูกาล และปริมาณที่ต้องการในอนาคต

ส่วนที่ 3 Output การวิเคราะห์เครื่องมือในการจัดการคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 1 ข้อ

3.1 เพื่อกำหนดค่าที่เหมาะสมในการจัดการสินค้าคงคลัง ได้แก่ ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-order Point: ROP) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS)

ส่วนที่ 4 Outcome การวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 1 ข้อ

4.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการปรับปรุงโดยเปรียบเทียบระหว่างปริมาณสินค้าคงคลังก่อนและหลังการดำเนินการ

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดกลุ่มสินค้า: การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN analysis)

การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ (FSN analysis: Fast, Slow, Non-moving) เป็นวิธีการวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ โดยจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้งานตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้ เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดการสต็อกของวัสดุหรือสินค้า เพื่อช่วยในการวางแผนสต็อกและการจัดเก็บสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการแบ่งสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ตามความถี่ในการใช้งาน ดังนี้

– สินค้าคงคลังที่มีการหมุนเวียนอย่างรวดเร็ว Fast moving (F) คือ สินค้าคงคลังที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วประกอบด้วยสินค้าคงคลังที่ย้ายเข้าและออกจากสต็อกเร็วที่สุดและบ่อยที่สุด ดังนั้นสินค้าเหล่านี้จึงมีอัตราการเติมเต็มสูงที่สุด โดยทั่วไปประกอบด้วยสินค้าคงคลังน้อยกว่า 20% ของสินค้าทั้งหมด

– สินค้าคงคลังที่มีการหมุนเวียนช้า Slow moving (S) คือ รายการในหมวดนี้เคลื่อนไหวช้า และมีการเติมเต็มที่ช้าเช่นกัน โดยทั่วไปประกอบด้วย 35% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด

– สินค้าที่ไม่มีการหมุนเวียน Non–moving (N) คือ สินค้าคงคลังที่มีความเคลื่อนไหวน้อยที่สุดถึงไม่มีการเคลื่อนไหว การเติมสินค้าคงคลังอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นหลังการใช้งาน โดยสามารถสูงถึง 55%–60% ของพื้นที่ทั้งหมด (ชนิกานต์ เปรมปรีดิ์ และคณะ, 2567)

โดยมีสูตรในการคำนวณหมวดหมู่ของสินค้าที่มีความเคลื่อนไหวเร็ว เคลื่อนไหวช้า หรือไม่มีเคลื่อนไหว ดังนี้

– การเข้าพักเฉลี่ย:

$$\frac{\text{จำนวนวันสะสมสินค้าคงคลังที่ถืออยู่}}{\text{(ยอดคงเหลือเปิดของสินค้า + จำนวนสินค้าที่ได้รับในช่วงเวลานั้น)}}$$

– อัตราการบริโภค:

$$\frac{\text{จำนวนสินค้าทั้งหมดที่ออก}}{\text{ระยะเวลาทั้งหมด}}$$

ขั้นตอนการคำนวณการเข้าพักเฉลี่ยสะสมและอัตราการบริโภคสะสม

– การเข้าพักเฉลี่ยสะสม: การเข้าพักโดยเฉลี่ยของสินค้า + อัตราการบริโภคของสินค้าทั้งหมดที่บริโภคเร็วขึ้น

– การเข้าพักเฉลี่ยตามเปอร์เซ็นต์:

$$\left(\frac{\text{การเข้าพักเฉลี่ยสะสมของสินค้า}}{\text{การเข้าพักเฉลี่ยสะสมของสินค้าทั้งหมด}}\right) \times 100$$

โดยตามการเข้าพักเฉลี่ยสะสมของสินค้าตามการวิเคราะห์ FSN analysis มี 3 ประเภท ดังนี้

– สินค้าที่เคลื่อนไหวเร็ว ประกอบด้วยร้อยละ 10 หรือน้อยกว่าของจำนวนการเข้าพักเฉลี่ยสินค้าที่คำนวณได้

– สินค้าที่เคลื่อนไหวช้า ประกอบไปด้วยร้อยละ 20 หรือน้อยกว่าของยอดสะสมเฉลี่ยที่คำนวณได้

– สินค้าที่ไม่เคลื่อนไหว ประกอบไปด้วยร้อยละ 70 หรือน้อยกว่าของจำนวณการเข้าพักเฉลี่ยที่คำนวณได้

ดังนั้น การจำแนกประเภทของสินค้าที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วจะมีเพียงร้อยละ 10 หรือ น้อยกว่าของการเข้าพักเฉลี่ยของสินค้าคงคลังทั้งหมด กล่าวคือ สินค้ามีเวลาเคลื่อนไหวที่เร็วที่สุดของสินค้าคงคลังทั้งหมดตามอัตราการบริโภคสะสมทั้งสามจะเป็นสินค้าที่มีอัตราการบริโภค ร้อยละ 70 หรือน้อยกว่านั้นมีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว สินค้าที่มีอัตราการบริโภคร้อยละ 20 จะเคลื่อนไหวช้า และสินค้าที่มีอัตราการบริโภคสะสมร้อยละ 10 หรือน้อยกว่าจะไม่มีการเคลื่อนไหว (มานะ ขาวเงิน, 2567)

การพยากรณ์อุปสงค์: วิธีการพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ (decomposition method)

ข้อมูลอนุกรมเวลา (time series data) เป็นข้อมูลที่มีลำดับของเวลาเป็นองค์ประกอบ เช่น ข้อมูลยอดขายรายเดือน หรือปริมาณการใช้งานสินค้าในแต่ละไตรมาส การแปรผันของข้อมูลมักเกิดจากปัจจัยหลายด้าน ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. แนวโน้ม (Trend component: T) เป็นการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในระยะยาว อาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงต่อเนื่อง เช่น ยอดขายที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี

2. ฤดูกาล (Seasonal component: S) เป็นความผันแปรที่เกิดขึ้นซ้ำตามช่วงเวลา เช่น ยอดขายเครื่องดื่มเย็นที่สูงขึ้นในฤดูร้อน หรือยอดขายข้าวโพดคั่วที่เพิ่มขึ้นในช่วงวันหยุดยาว

3. วัฏจักร (Cyclical component: C) เป็นความผันผวนที่เกิดขึ้นเป็นรอบ ๆ แต่ไม่สม่ำเสมอเท่าฤดูกาล มักสัมพันธ์กับสภาพเศรษฐกิจ เช่น ภาวะถดถอยหรือการฟื้นตัวของตลาด การวิเคราะห์จึงจำเป็นต้องใช้ดัชนีทางเศรษฐกิจร่วมด้วย

4. ความผิดปกติ (Irregular component: I) เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า เช่น เหตุการณ์เหนือความคาดหมาย การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผลต่อความต้องการสินค้า (วรียา วงศ์พานิช, 2564)

การคำนวณองค์ประกอบแนวโน้มและฤดูกาลสามารถใช้ข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์ และนำไปสร้างค่าพยากรณ์ในอนาคต ส่วนค่าวัฏจักรและค่าผิดปกติมีความไม่แน่นอนสูงและจำเป็นต้องใช้วิจารณญาณและข้อมูลภายนอกสนับสนุน จึงจะสามารถสร้างแบบจำลองพยากรณ์ที่มีความถูกต้องในระดับที่น่าเชื่อถือ สำหรับโมเดลการคูณ (multiplicative model) ซึ่งเหมาะกับข้อมูลที่แต่ละองค์ประกอบมีอิทธิพลร่วมกันในลักษณะเพิ่มขึ้นหรือลดลงตามกัน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Centered Moving Average: CMA_t) แบบ 12 เดือน สำหรับข้อมูลอนุกรมเวลาที่เป็นรายเดือน ดังสมการที่ (1) และ (2)

$$MA_t = \frac{(Y_{t-6} + Y_{t-5} + \dots + Y_t + Y_{t+1} + Y_{t+4} + Y_{t+5})}{12} \quad (1)$$

$$CMA_t = \frac{(MA_t + MA_{t+1})}{2} \quad (2)$$

โดยที่ MA_t = ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ ณ จุดเวลา t ใช้แทนแนวโน้มของข้อมูลในรอบ 12 เดือน

$(Y_{t-6} + Y_{t-5} + \dots + Y_t + Y_{t+1} + Y_{t+4} + Y_{t+5})$ = ข้อมูลจริงในแต่ละเดือนรอบ 12 เดือน

CMA_t = ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบจัดกึ่งกลาง ณ ช่วงเวลา t

MA_{t+1} = ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ในช่วงเวลาถัดไปหนึ่งหน่วย

2) จัดค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ให้อยู่กึ่งกลางตามจำนวนคาบเวลา

3) คำนวณหาค่าฤดูกาลและปัจจัยเนื่องจากเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ณ คาบเวลา t หาได้ ดังสมการที่ (3)

$$S_t I_t = \frac{Y_t}{CMA_t} \quad (3)$$

โดยที่ $S_t I_t$ = ดัชนีฤดูกาล ณ เวลา t

Y_t = ค่าข้อมูลจริง ณ เวลา t (observed value) เช่น ยอดขายจริงในเดือนนั้น

CMA_t = ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบจัดกึ่งกลาง (Centered Moving Average) ณ เวลา t ใช้เป็นค่าประมาณแนวโน้ม (trend) ซึ่งไม่รวมฤดูกาลและความผิดปกติ

4) หาค่าเฉลี่ยของฤดูกาล

5) ปรับค่าฤดูกาล

6) ถอดค่าฤดูกาลออกจากข้อมูลอนุกรมเวลา

7) คำนวณค่าแนวโน้ม (trend line) ของข้อมูลอนุกรมเวลาที่ไม่มีฤดูกาล

8) นำค่าที่พยากรณ์ได้มาใส่ค่าฤดูกาลกลับเข้าไป

การกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด: จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-Order Point: ROP)

ในการบริหารระบบสินค้าคงคลัง องค์ประกอบที่มีความสำคัญคือ การจัดให้มีระดับสินค้าสำรอง เพื่อความปลอดภัย (Safety Stock: SS) ซึ่งเป็นการเตรียมสินค้าคงคลังสำรองไว้ล่วงหน้า สำหรับรองรับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยหลัก ได้แก่ ความแปรผันของอุปสงค์ (demand variability) และความไม่แน่นอนของระยะเวลา นำสินค้า (lead time uncertainty) เพราะหากไม่มีการจัดเก็บสินค้าสำรองไว้ในระดับที่เหมาะสม อาจส่งผลให้เกิดภาวะสินค้าขาดสต็อก (stockout) และเมื่อความต้องการสินค้าในช่วงระยะเวลานำสูงกว่าค่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งภาวะดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง โดยระดับสินค้าสำรองจะถูกนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในการกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point: ROP) ซึ่งเป็นระดับสินค้าคงคลังที่กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นสัญญาณในการสั่งซื้อสินค้าใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถจัดหาสินค้าได้ทันก่อนก่อนที่สินค้าจะหมดจากคลัง ซึ่งสามารถคำนวณได้ ดังสมการที่ (4) (จิรวัฒน์ ตั้งจิตโสมนัส, 2568)

$$ROP = \bar{d} \times \overline{LT} \tag{4}$$

โดยที่ $\bar{d}$ = ปริมาณความต้องการสินค้าต่อหน่วยเวลา

$\overline{LT}$ = ช่วงเวลานำ หรือช่วงระยะเวลารอคอยของการสั่งซื้อ

แต่เพื่อป้องกันของคงคลังขาดแคลนเนื่องจากความต้องการที่ไม่แน่นอน หรือช่วงเวลานำ (lead time) ที่ไม่แน่นอน จึงไม่ควรเสี่ยงต่อกำหนดการที่รัดตัวเช่นนี้บริษัทจึงควรจัดให้มีของคงคลังสำรองเพื่อความปลอดภัยไว้จำนวนหนึ่ง ดังสมการที่ (5)

$$ROP = SS + (\bar{d} \times \overline{LT}) \tag{5}$$

โดยที่ SS = ระดับสินค้าคงคลังสำรอง

ในการจัดซื้อสินค้าคงคลังเวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญ หากระบบการควบคุมสินค้าคงคลังเป็นแบบต่อเนื่องสามารถกำหนดการสั่งซื้อใหม่ได้เมื่อระดับสินค้าคงคลังลดลงถึงจุดที่กำหนดก็จะสั่งซื้อสินค้ามาเติมในสต็อกในปริมาณคงที่เท่าปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนดไว้ โดยสามารถคำนวณในสถานการณ์ที่แตกต่างกันคือ จุดสั่งซื้อใหม่ในอัตราความต้องการสินค้าแปรผันและเวลารอคอยคงที่เป็นสภาวะที่อาจเกิดของขาดสต็อกได้ เพราะอัตราการใช้หรือความต้องการสินค้าไม่สม่ำเสมอ จึงต้องมีการเก็บสินค้าคงคลังสำรองไว้และต้องมีการประมาณระดับวงจรของการบริการ ซึ่งสามารถลดโอกาสที่สินค้าจะขาดสต็อกได้ ดังแสดงในสมการที่ (6)

$$ROP = \bar{d} \times \overline{LT} + z\sigma_d\sqrt{LT} \tag{6}$$

โดยที่ d = อัตราความต้องการสินค้าโดยเฉลี่ย

L = Lead time หรือรอบเวลาคงที่

Z = ค่าระดับความเชื่อมั่นของสินค้าเพียงพอต่อความต้องการมาจากตารางค่า Z ของสถิติ

σ_d = ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของอัตราความต้องการสินค้ากลุ่มตัวอย่าง

การพิจารณาจุดสั่งซื้อใหม่ในกรณีที่การตรวจสอบสินค้าคงคลังเป็นแบบสิ้นงวดเวลาที่กำหนดไว้ (fixed time period system) จะแตกต่างกับการตรวจสอบสินค้าคงคลังแบบต่อเนื่อง เพราะปริมาณการสั่งซื้อแต่ละครั้งจะไม่คงที่และขึ้นอยู่กับว่าสินค้าพร่องลงไปเท่าใดก็ซื้อเติมให้เต็มตามปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด

ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ)

ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด เป็นการคำนวณปริมาณการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องการในแต่ละครั้ง ว่าควรจะสั่งซื้อในปริมาณเท่าไหร่จึงจะเหมาะสมกับความต้องการใช้งานและเกิดต้นทุนต่ำที่สุด ซึ่งจะใช้กับสินค้าคงคลังที่มีความต้องการแบบอิสระมีความคงที่และไม่แปรผันกับความต้องการของสินค้าตัวอื่น ๆ โดยในการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดจะมีต้นทุนที่สำคัญเกี่ยวข้องอยู่ 2 ประเภท คือ

1. ต้นทุนการสั่งซื้อ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกิจกรรมการสั่งซื้อสินค้า หรือสั่งผลิตสินค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าที่ต้องการ

2. ต้นทุนการเก็บรักษา คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการมีสินค้าคงคลังและรักษาสภาพสินค้าคงคลังให้สามารถใช้งานได้

การคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) ดังสมการที่ (7) และต้นทุนรวม (Total Cost : TC) ดังสมการที่ (8) ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553)

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times D \times S}{H}} \tag{7}$$

$$TC = DC + \left(\frac{D}{Q}\right)S + \left(\frac{Q}{2}\right)H \tag{8}$$

โดยที่ EOQ = ขนาดการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้งที่ประหยัด (Q*)

D = ปริมาณความต้องการสั่งซื้อสินค้าต่อปี

S = ต้นทุนในการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้ง

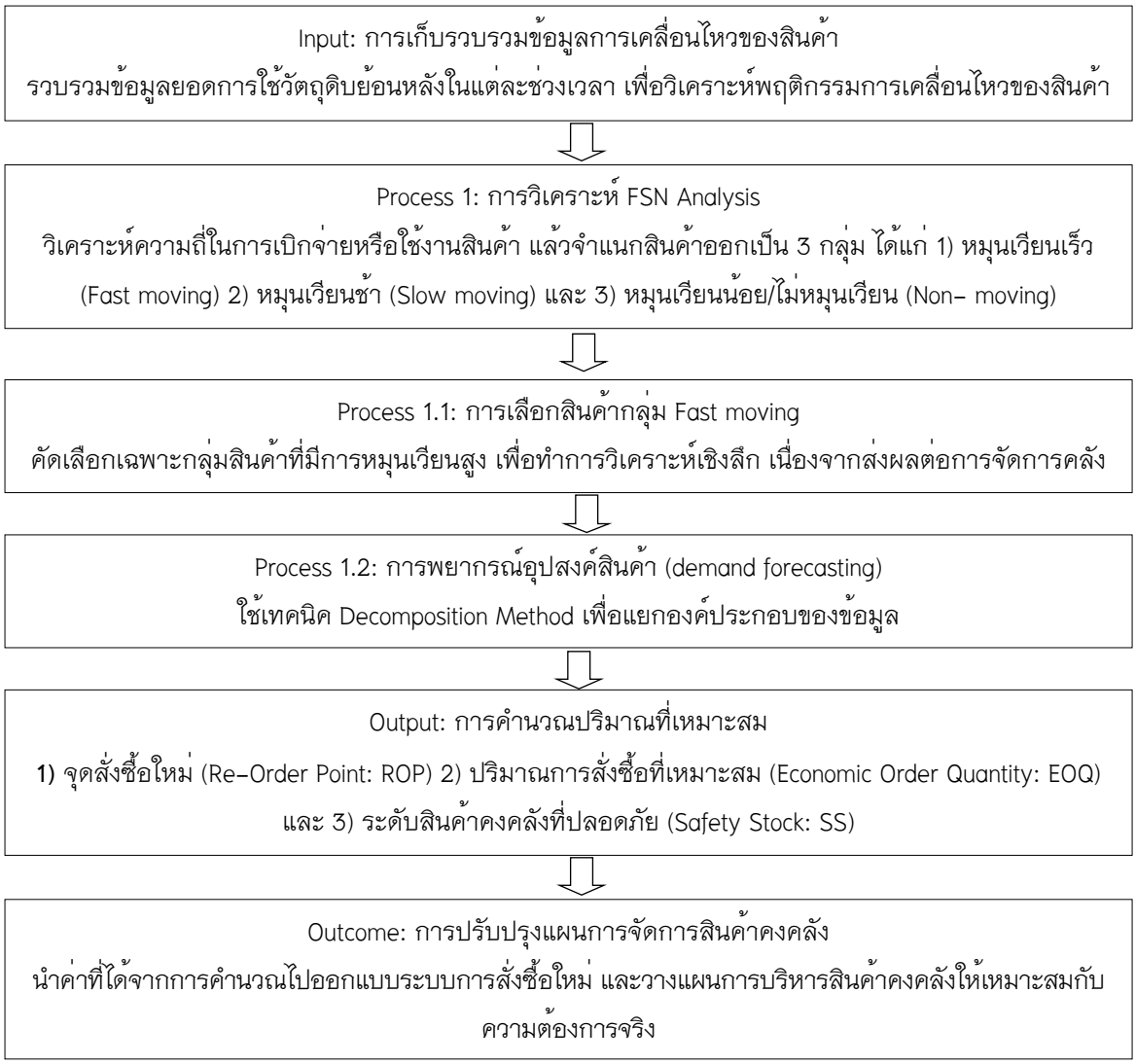
H = ต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าต่อหน่วยต่อปี

Q = ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้ง

TC = ต้นทุนรวมที่ต่ำที่สุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การพยากรณ์อุปสงค์ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ และการปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา โรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา มีการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ รายการสต็อกบรรจุภัณฑ์ ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มของโรงภาพยนตร์ ทั้งหมด 257 รายการ แบ่งเป็น 10 หมวดดังนี้ 1) Raw Material Popcorn 2) Packaging 3) Beverage 4) Raw Material Soft Drink 5) Raw Material Light Meal 6) Snack 7) Overhead 8) Candy 9) Chocolate Ice Cream และ 10) Other Product (ชนกันต์ พ่วงรักษา, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่างได้เลือกรายการสินค้าในหมวด Raw Material Popcorn เป็นรายการสินค้าลำดับที่ 1 และรายการสินค้าในหมวด Packaging เป็นลำดับที่ 2 เนื่องจากสินค้า 2 หมวด เป็นสินค้าที่มีการเข้าออกภายในคลังสินค้ามากที่สุด และนำมาจัดกลุ่มของสินค้าตามทฤษฎี FSN analysis ดังนี้

กลุ่ม Raw Material Popcorn: F (สินค้าที่มีการเข้าออกมาก) 80–90% จำนวน 6 รายการ

S (สินค้าที่มีการเข้าออกปานกลาง) 5–15% จำนวน 4 รายการ

N (สินค้าที่มีการเข้าออกที่น้อย และเป็นสินค้าที่ขายตามฤดูกาล) 3–5% จำนวน 2 รายการ

รวม 100% จำนวน 12 รายการ

กลุ่ม Packaging: F (สินค้าที่มีการเข้าออกมาก) 80–90% จำนวน 8 รายการ

S (สินค้าที่มีการเข้าออกปานกลาง) 5–15% จำนวน 14 รายการ

N (สินค้าที่มีการเข้าออกที่น้อย และเป็นสินค้าที่ขายตามฤดูกาล) 3–5% จำนวน 128 รายการ

รวม 100% จำนวน 150 รายการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลการรับสินค้าเข้า–ออก และการบริหารจัดการสินค้าของโรงภาพยนตร์ โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้จัดการและพนักงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการรับเข้าสินค้า นำสินค้าออก ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า รวมไปถึงปริมาณในการใช้งานของสินค้าในแต่ละประเภท โดยเฉพาะสินค้าที่มีการเข้าออกมาก หรือสินค้ากลุ่ม F ของโรงภาพยนตร์ และแบบบันทึกรายการสินค้าซึ่งบันทึกข้อมูลรายการสินค้าที่ใช้ในการผลิตและจัดจำหน่ายของโรงภาพยนตร์ ทั้งหมด 12 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2565 ถึง ตุลาคม 2566 เพื่อใช้ในการแบ่งกลุ่มสินค้า และทำการพยากรณ์การใช้งานของวัตถุดิบแต่ละชนิด รวมไปถึงใช้ในการเปรียบเทียบปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด จุดสั่งซื้อใหม่ และระดับสินค้าที่ปลอดภัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษากระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้โดยตรงจากการสัมภาษณ์ สังเกต และแบบบันทึก ประกอบด้วย รายการสินค้า ขนาดพื้นที่ทั้งหมดของคลังสินค้า และระยะเวลาของการหยิบของในสต็อก

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้แล้ว คือ ปริมาณการรับ–การเบิกใช้ของสต็อกภายในคลังโรงภาพยนตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ตามลำดับดังนี้

4.1 ศึกษาปริมาณการเข้า–ออกของสินค้า

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาแบ่งกลุ่มตามทฤษฎี FSN analysis

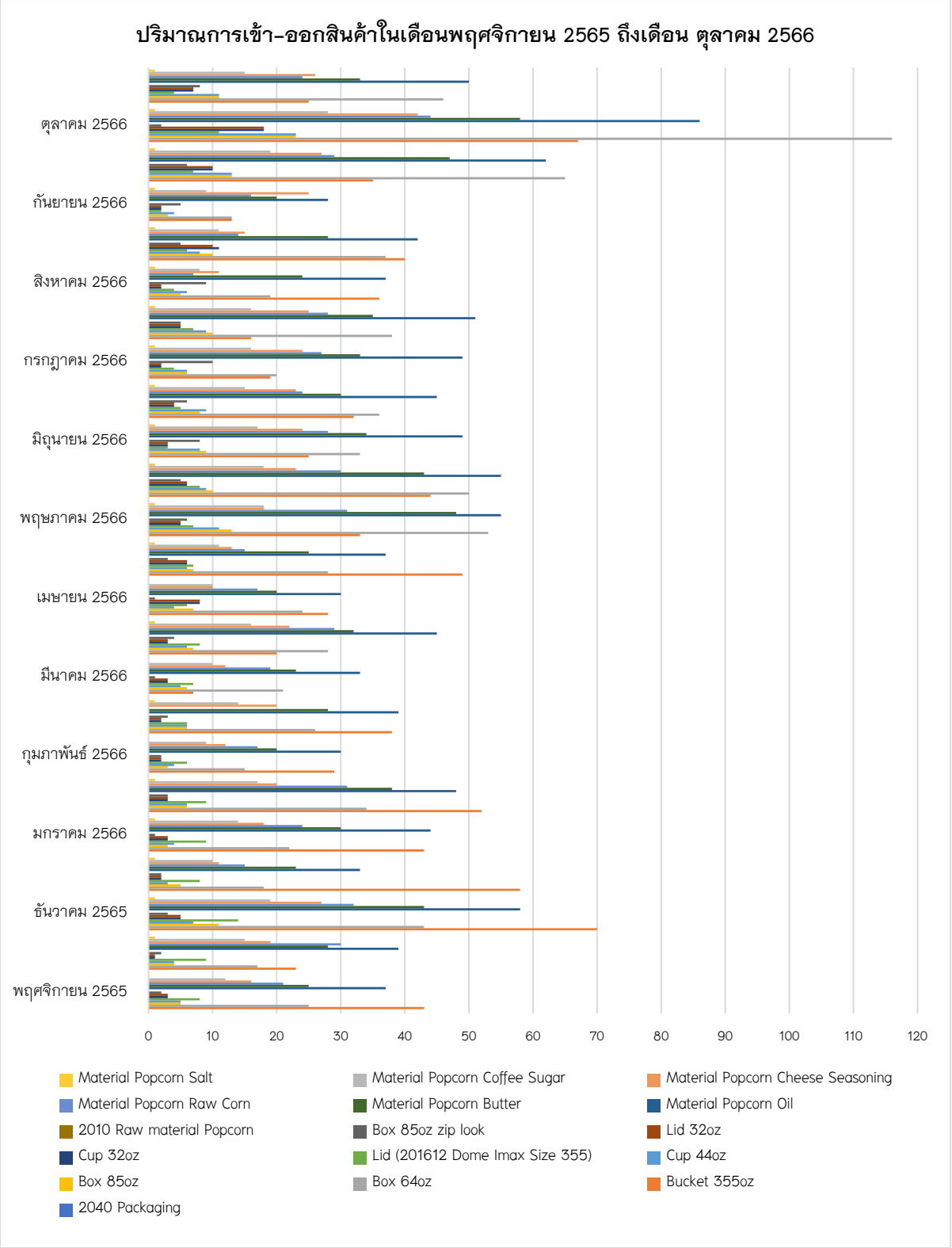
4.3 วิเคราะห์และดำเนินการพยากรณ์ด้วยเทคนิคต่าง ๆ โดยเลือกใช้แบบจำลองทางสถิติที่เหมาะสมจากผลการวิเคราะห์ และใช้วิธีแยกส่วนประกอบในการพยากรณ์ความต้องการสินค้า

4.4 คำนวณปริมาณที่เหมาะสม ได้แก่ ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าอย่างประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-Order Point: ROP) และ ระดับสินค้าปลอดภัย (Safety Stock: SS)

4.5 เปรียบเทียบระหว่างปริมาณสินค้าคงคลังก่อนและหลังการดำเนินการ

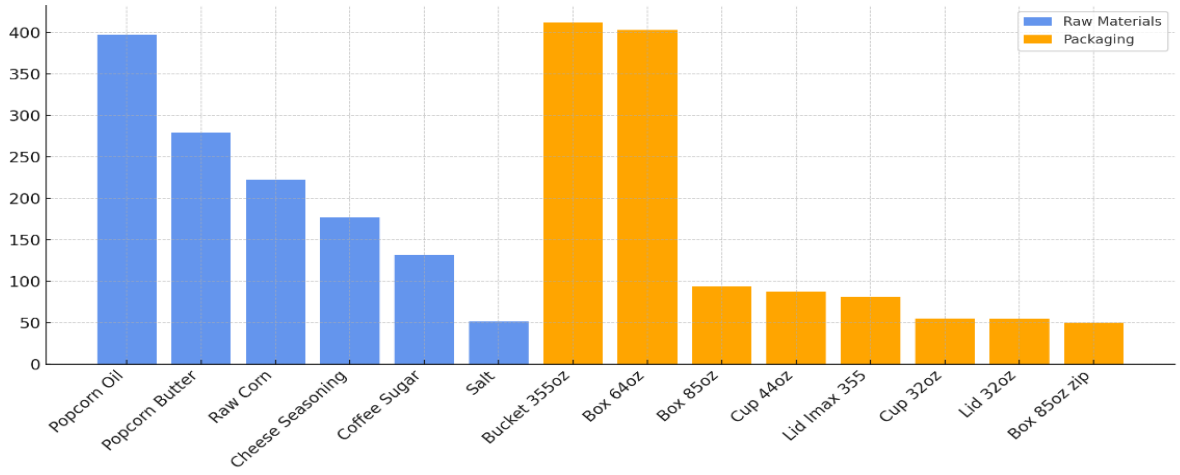
ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปริมาณการเข้า–ออกของสินค้าในโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา ทั้งหมด 12 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 ถึง ตุลาคม 2566 แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงปริมาณการเข้า-ออกของสินค้าในโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา

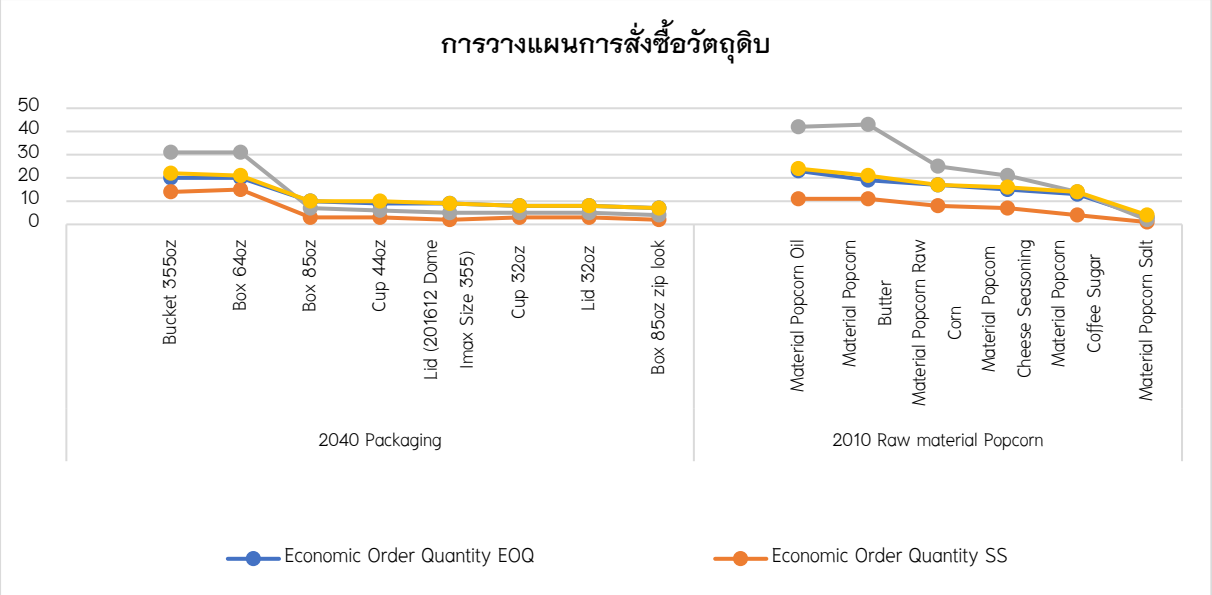
2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2.1 เพื่อวิเคราะห์และจัดกลุ่มสินค้าโดยใช้ทฤษฎี FSN analysis (Fast, Slow, Non-moving) พบว่า วัตถุดิบคงคลังมีจำนวนหลายรายการ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการแบ่งหมวดสินค้าออกเป็น 10 หมวด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นสินค้าสินค้ากลุ่ม F (Fast moving) เป็นจำนวน 2 หมวด ได้แก่ หมวด Packaging จำนวน 8 รายการ และหมวด Raw Material Popcorn จำนวน 6 รายการ รวมสินค้ากลุ่ม F เป็นจำนวนทั้งหมด 14 รายการ แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงวิเคราะห์และจัดกลุ่มสินค้าโดยใช้ทฤษฎี FSN analysis

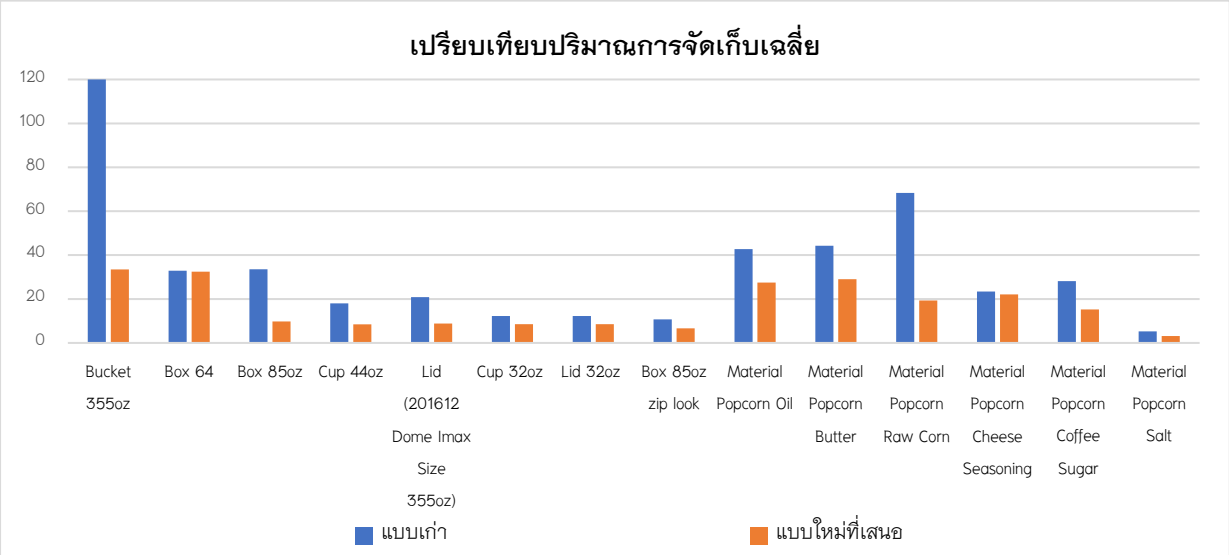
3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2.2 เพื่อพยากรณ์ความต้องการของสินค้ากลุ่มหมุนเวียนเร็ว (F) โดยใช้การพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ พบว่า ปริมาณการใช้สินค้าในแต่ละเดือนมีความแปรปรวนที่สูง เป็นผลมาจากการจัดโปรโมชันที่แตกต่างกัน ประกอบกับภาพยนตร์กระแสตอบรับไม่ดี ทำให้ในบางเดือนมีผู้มารับชมไม่เท่ากัน ส่งผลให้ในแต่ละเดือนมีปริมาณการขายสินค้าที่ไม่เท่ากันด้วย จากการวัดค่าความคลาดเคลื่อน (Mean Absolute Percentage Error: MAPE) พบว่า สินค้าที่มีความคลาดเคลื่อนมากที่สุด ได้แก่ Cup 32 oz ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 104.90 และสินค้าที่มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด คือ Material Popcorn Oli ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 28.27 และความคลาดเคลื่อนโดยรวมของสินค้าทั้ง 14 รายการ อยู่ที่ร้อยละ 42.76

4. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อกำหนดค่าที่เหมาะสมในการจัดการสินค้าคงคลัง ได้แก่ ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-order Point: ROP) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS) ซึ่งสามารถแสดงดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Re-order Point: ROP) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS)

5. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการปรับปรุงโดยเปรียบเทียบระหว่างปริมาณสินค้าคงคลังก่อนและหลังการดำเนินการ พบว่า มีปริมาณในการจัดเก็บสินค้าพักคอยเฉลี่ยอยู่ที่ 245 ชิ้นต่อวัน จาก 475 ชิ้นต่อวัน ซึ่งสามารถลดลงไปได้ร้อยละ 42 จากปริมาณสินค้าทั้งหมดในหมวด Packaging และ หมวด Raw Material Popcorn ซึ่งส่งผลให้มีการจัดเก็บสินค้าที่ลดลง สามารถลดปริมาณในการจัดเก็บสินค้าได้ดียิ่งขึ้น และลดโอกาสในการเกิดสินค้าเน่าเสียก่อนวันหมดอายุได้ แสดงดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปริมาณสินค้าคงคลังก่อนและหลังการดำเนินการ

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ศึกษาการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาปริมาณการจัดเก็บสินค้าคงคลังมากจนเกินไป สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ทฤษฎี FSN analysis ใช้ในการจำแนกประเภทของสินค้าคงคลัง เพื่อวิเคราะห์การจัดกลุ่มสินค้าตามการหมุนเวียนเร็ว หมุนเวียนช้า และหมุนเวียนน้อย โดยมุ่งเน้นที่สินค้ากลุ่ม F (Fast moving) จำนวน 14 รายการ ในหมวด Raw Material Popcorn และ Packaging เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีการเข้า-ออกภายในคลังสินค้ามากที่สุด โดยมุ่งเน้นสินค้ากลุ่ม F ซึ่งมีการหมุนเวียนสูงนี้มีความสำคัญต่อการบริการลูกค้าและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ สกุลทรงเดช และอภิชัย หาริชัย (2568) ซึ่งได้ทำการศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยวิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้: กรณีศึกษาบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า การจัดหมวดหมู่วัตถุดิบตามความถี่การใช้และการจัดระเบียบพื้นที่คลังสินค้าอย่างเป็นระบบ ช่วยลดเวลาในการค้นหาวัตถุดิบและลดจำนวนการจ่ายวัตถุดิบล่าช้าได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการมีระบบการจัดการวัตถุดิบและสินค้าคงคลังที่เป็นโครงสร้าง สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดความสูญเสียจากสต็อกสินค้าที่มากเกินความจำเป็น และช่วยในการวางแผนการสั่งซื้อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงได้

การพยากรณ์แบบวิธีแยกส่วนประกอบ (decomposition method) เพื่อคาดการณ์ความต้องการของสินค้ากลุ่มหมุนเวียนเร็ว (F) และเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้ม ความผันผวนตามฤดูกาล และปริมาณที่ต้องการในอนาคต อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้พบปริมาณการใช้สินค้าในแต่ละเดือนมีความแปรปรวนสูง ส่งผลให้ค่าความคลาดเคลื่อนโดยรวม (MAPE) ของสินค้าทั้ง 14 รายการ สูงถึงร้อยละ 42.76 โดยความแปรปรวนนี้เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก เช่น การจัดโปรโมชันที่แตกต่างกัน และกระแสตอบรับของภาพยนตร์ที่เข้าฉาย ถึงแม้ค่าความคลาดเคลื่อนสูง แต่การใช้วิธีแยกส่วนประกอบก็สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชิต รัตนประสิทธิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนการผลิต: กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์น้ำปลา ผลการศึกษาพบว่า เทคนิคในการพยากรณ์ที่เหมาะสมและให้ค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด คือ การใช้วิธีแยกส่วนประกอบ (decomposition method) โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อน MAPE ต่ำที่สุด ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้ มีค่า MAPE สูงถึง 42.76% แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบริการ เช่น โรงภาพยนตร์ที่อุปสงค์ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกต่าง ๆ มีความท้าทายในการพยากรณ์อุปสงค์สูงกว่าธุรกิจอื่น ๆ ที่มีอุปสงค์ค่อนข้างคงที่

การกำหนดค่าที่เหมาะสมในการจัดการสินค้าคงคลัง ได้แก่ ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (ROP) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (SS) ซึ่งเป็นการนำผลการพยากรณ์มาใช้ในการออกแบบระบบการสั่งซื้อใหม่และวางแผนบริหารสินค้าคงคลังให้สอดคล้องกับความต้องการจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุ ฤทธิแสง และปวีณา กองจันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดและ จุดสั่งซื้อใหม่: กรณีศึกษาธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างขนาดกลาง โดยผลการศึกษาพบว่า การนำแนวคิด EOQ และ ROP มาใช้ในการลดจำนวนครั้งในการสั่งซื้อและลดต้นทุนสินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อ ที่เหมาะสมและจุดสั่งซื้อใหม่ สามารถลดต้นทุนรวมของสินค้าคงคลัง และส่งผลให้การบริหารจัดการวัตถุดิบมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ชูใจ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงการจัดการวัตถุดิบคงคลัง กรณีศึกษาโรงงานผลิตตัวความต้านทานกระแสไฟฟ้า พบว่า การนำแนวคิด EOQ ROP และ SS ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการวัตถุดิบคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถควบคุมระดับสินค้าคงคลังให้เหมาะสมและลดต้นทุนรวมได้อย่างเป็นรูปธรรม

การดำเนินการตามผลการศึกษาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างชัดเจน โดยปริมาณในการจัดเก็บสินค้าพักคอยเฉลี่ยลดลงคิดเป็นร้อยละ 42 ของปริมาณสินค้าทั้งหมดในหมวด Packaging และ Raw Material

Popcorn และการจัดเก็บสินค้าที่ลดลงช่วยลดโอกาสในการที่สินค้าเน่าเสียก่อนวันหมดอายุได้ การปรับปรุงกระบวนการโดยประยุกต์ใช้เครื่องมือและทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลังอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาสินค้าจัดเก็บมีมากกว่าปริมาณความต้องการสินค้าจริง และมีการบริหารจัดการวัตถุดิบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบตั้งแต่การจำแนกประเภทสินค้าไปจนถึงการพยากรณ์ความต้องการ และการกำหนดค่าควบคุมต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยผลลัพธ์ที่สำคัญที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การลดปริมาณสินค้าคงเหลือที่ไม่จำเป็น ลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนสินค้า และลดต้นทุนรวมในการบริหารสินค้าคงคลังในด้านต้นทุนการสั่งซื้อและต้นทุนการเก็บรักษา โดยเริ่มจากการนำทฤษฎี FSN analysis มาใช้ในการจำแนกสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่หมุนเวียนเร็ว กลุ่มที่หมุนเวียนช้า และกลุ่มที่ไม่มีการหมุนเวียน โดยการให้ความสำคัญกับสินค้ากลุ่มหมุนเวียนเร็ว (F) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการให้บริการมากที่สุด ทำให้สามารถวางแผนการสั่งซื้อและการจัดเก็บได้อย่างเหมาะสม และใช้เทคนิคการพยากรณ์แบบแยกส่วนประกอบ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม ฤดูกาล และความผันผวนของปริมาณการใช้สินค้าในกลุ่ม F ซึ่งช่วยให้การพยากรณ์ความต้องการมีความแม่นยำมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการคำนวณค่าควบคุมที่สำคัญ ได้แก่ ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point: ROP) และระดับสินค้าสำรองเพื่อความปลอดภัย (Safety Stock: SS) ซึ่งมีความสำคัญต่อการควบคุมปริมาณสินค้าในคลังไม่ให้เกินความจำเป็น และมีเพียงพอ ต่อความต้องการใช้งาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการสินค้าคงคลัง อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังอย่างรอบด้าน การเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสมในการพยากรณ์ และการวางแผนการควบคุมสต็อก โดยพิจารณาจากความเสี่ยงและต้นทุนรวม ซึ่งแนวทางนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น สวนสนุก ร้านอาหาร หรือศูนย์ประชุม ซึ่งต้องจัดการวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ภายใต้ข้อจำกัดของพื้นที่และระยะเวลาให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงภาพยนตร์อาจนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการสั่งซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) จุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point: ROP) และระดับสินค้าคงคลังที่ปลอดภัย (Safety Stock: SS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ ลดต้นทุนในการเก็บรักษา และลดปัญหาสินค้าเน่าเสีย

1.2 สามารถนำแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล FSN analysis ในการบริหารสินค้าคงคลังรายเดือน ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญของสินค้าได้อย่างมีระบบ โดยควรเน้นให้ความสำคัญกับสินค้ากลุ่ม F ที่มีการหมุนเวียนสูง เพื่อให้สามารถบริหารพื้นที่จัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 สามารถนำวิธีแยกส่วนประกอบไปใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของสินค้าในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่า MAPE อย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความแม่นยำและปรับปรุงโมเดลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะในช่วงที่มีโปรโมชันหรือภาพยนตร์เข้าฉาย ที่มีผลต่อความต้องการสินค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปยังโรงภาพยนตร์ในเครือสาขาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดการวัตถุดิบคงคลัง และหาแนวทางการบริหารที่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานระดับองค์กรหรือ

เพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) หรือซอฟต์แวร์การจัดการสินค้าคงคลังแบบอัตโนมัติมาปรับใช้ร่วมกับแบบจำลองการสั่งซื้อ เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ลดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูล และลดภาระงานของบุคลากรพัฒนา Dashboard ในการติดตามข้อมูล EOQ, ROP, SS รวมถึงความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์แบบเรียลไทม์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผนและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

2.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก เช่น วันหยุดนักขัตฤกษ์ ภาพยนตร์ฟอร์มยักษ์ หรือกิจกรรมส่งเสริมการขาย ซึ่งมีผลต่อความต้องการสินค้า เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการพยากรณ์ เปรียบเทียบเทคนิคการพยากรณ์หลายรูปแบบเพื่อหาวิธีการที่มีค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด เช่น Moving Average, Exponential Smoothing, ARIMA ฯลฯ ควบคู่กับวิธีแยกส่วนประกอบเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแต่ละวิธี

2.3 ควรศึกษาต้นทุนรวมในการจัดการสินค้าคงคลังอย่างละเอียดในด้านต้นทุนสั่งซื้อ ต้นทุนการจัดเก็บ และต้นทุนจากสินค้าชำรุดเสียหาย เพื่อประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนในระบบการบริหารจัดการวัตถุดิบที่พัฒนาขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ สกุลทรงเดช และอภิชัย หาริชัย. (2568). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยวิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้:กรณีศึกษาบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี, 11*(1), 80–99.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *การจัดการสินค้าคงคลัง*. โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

จารุวรรณ ชูใจ. (2559). *การปรับปรุงการจัดการวัตถุดิบคงคลัง กรณีศึกษา โรงงานผลิตตัวความต้านทานกระแสไฟฟ้า* การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรวัฒน์ ตั้งจิตโสมนัส. (2568). การหาปริมาณและจุดสั่งซื้อที่เหมาะสมโดยใช้เทคนิคการแบ่งกลุ่ม ABC กรณีศึกษาคลินิกทันตกรรม. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค, 11*(1), 481–492.

จิรายุ ฤทธิแสง และปวีนา กองจันทร์. (2560). ความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดและจุดสั่งซื้อใหม่: กรณีศึกษาธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างขนาดกลาง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5*(1), 92–104.

ชนกันต์ พ่วงรักษา. (2566). รายการสต็อกบรรจุภัณฑ์ ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มของโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในอำเภอศรีราชา

ชนิกานต์ เปรมปรีดิ์, อรรถวิทย์ สมศิริ และอัษฎางศ์ พลนอก. (2567). การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของวิสาหกิจชุมชนหนองตูมโดยใช้วิธีวิเคราะห์ ABC–FSN. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 19(1), 51–60.

มานะ ขาวเงิน. (2567). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถยนต์ เอการช่าง. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 26*(1), 231–244.

วรียา วงศ์พานิช. (2564). การพยากรณ์ข้อมูลอนุกรมเวลาทางการแพทย์ด้วยตัวแบบอารีมา. *เวชบันทึกศิริราช, 14*(4), 38–49.

อนุชิต รัตนประสิทธิ์. (2554). การพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนการผลิต : กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์น้ำปลา. *วารสารวารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 5*(1), 65–75.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

แนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญให้ประสบความสำเร็จ

Guidelines for creating successful Thai horror film

ธนกฤต กุมภวัลย์ [1*] ปรวัน แพทยานนท์ [2]
Thanakit Kumpawan [1*] Porawan Pattayanon[2]

[1,2] หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อและนวัตกรรมสื่อสาร(ภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล)
วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
[1,2] Master of Arts Program in Media and Communication Innovation (Cinema and Digtal Media),
College of Socal Communication Innovation, Srinakharinwrot University
Corresponding author's e-mail: thanakit.kumpawan2537@gmail.com [1]

Received: May 18, 2025 Revised: June 29, 2025 Accepted: July 9, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบและภาษาภาพยนตร์ของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ส่งผลให้ภาพยนตร์สยองขวัญประสบความสำเร็จ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบภาพยนตร์ และแนวคิดภาษาของภาพยนตร์ นำมาประกอบกับการวิเคราะห์ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้มากที่สุดทั้งหมด 10 เรื่อง และนำข้อมูลมาสังเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการวิจัย จากการศึกษานี้ผู้วิจัยสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน และมีข้อสรุปพบว่า ด้านที่ 1 แนวคิดองค์ประกอบภาพยนตร์ โดยวิเคราะห์จาก โครงเรื่อง พบว่า ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญส่วนใหญ่เริ่มเรื่องไปตามลำดับเหตุการณ์ โดยมีการพัฒนาเหตุการณ์ด้วยกัน 5 ขั้นตอน นอกจากนี้แก่นเรื่องจะพบว่า ภาพยนตร์ส่วนมากจะมีการสอดแทรกแก่นความคิดของแต่ละเรื่องไว้ในบริบทของทั้งเรื่อง โดยส่วนมากจะปรากฏแก่นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรม ซึ่งจะเป็นการชักจูง แนะนำให้สนใจในเรื่องศีลธรรม รวมไปถึงตัวละคร ทุกตัวมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินเรื่องราว มีการกล่าวถึงตัวละครแต่ละประเภทประกอบไปด้วย ด้านที่ 2 แนวคิดภาษาของภาพยนตร์ จะประกอบด้วย องค์ประกอบด้านสี พบว่ามีการใช้องค์ประกอบด้านสีหลัก 3 ประเภท ได้แก่ สีที่เกิดจากฉาก สีที่เกิดจากการจัดแสง สีของแหล่งกำเนิดแสงในฉาก และสีที่เกิดจากการใช้เทคนิคพิเศษทางภาพ และองค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ พบว่าใช้องค์ประกอบภาพ ทั้งหมดเพื่อให้คนดูมีความรู้สึกถึงอารมณ์ ติดตามความเคลื่อนไหวของตัวละคร ตลอดจนบทสนทนาของนักแสดง

คำสำคัญ: ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ, ประสบความสำเร็จ, องค์ประกอบของภาพยนตร์, ภาษาภาพยนตร์

Abstract

This research article aimed to study the elements and cinematic language of Thai horror films that contribute to their overall success by using a qualitative research methodology. By integrating concept of film elements and cinematic language, this study analyzed the top ten highest-grossing Thai horror films. The findings were categorized into two primary dimensions. The first dimension concerned film elements, specifically plot analysis. The finding indicated that the majority of Thai horror films employed a chronological narrative structure, with the plot developing through five distinct stages. Furthermore, regarding the thematic essence, it was observed that most films integrated their core theme within the overall context of the narrative. These themes predominately revolved morality aiming to persuade and encourage the audience to reflect moral values. Characterizations played the critical role in driving the story forwards, with various character types performing specific functions The second dimension focused on cinematic language, specifically regarding color theory and application. The analysis revealed the utilization of three primary types of color palettes: colors derived from the production design (scenery), lighting design, practical light sources within the scene, as well as colors generated through visual effects (VFX). Furthermore, regarding cinematic composition, all visual elements were strategically employed to evoke emotional responses, allow the audience to track character movements, and emphasize the actors' dialogue.

Keywords: Thai horror film, success, film elements, film language

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาพยนตร์เป็นสื่อบันเทิงที่ได้รับความนิยมจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาพยนตร์วิทยาศาสตร์และจินตนาการ ต่อสู้ ชีวิต ตลก ผจญภัย ระทึกขวัญ และสยองขวัญ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันความทันสมัย และความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มีความล้ำสมัยมากเพียงใด แต่ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญก็ยังคงผลิตออกมาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการนำเสนอเนื้อหาที่สะท้อนเรื่องราววัฒนธรรมความเชื่อเรื่องผี และวิญญาณจึงทำให้ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญเป็นที่รู้จัก ได้รับความนิยมของผู้ชมตลอดมา เพราะเหตุผลนี้ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญจึงมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าภาพยนตร์ประเภทอื่น ๆ ผู้สร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญได้มีการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อภูตผี ที่อยู่คู่กับคนไทยมาเป็นแนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญจนประสบความสำเร็จ ส่งผลให้สร้างรายได้เป็นจำนวนมาก ด้กล่าวเกี่ยวกับการผลิตภาพยนตร์สยองขวัญถูกกล่าวไว้ว่าเรื่องผีเป็นเรื่องเล่าไม่รู้จบมีมานานตั้งแต่สมัยคนเริ่มก่อกองไฟ เรื่องผีจึงอยู่ในดีเอ็นเอของสังคมไทย ด้วยความเชื่อของคนไทยยังคงเชื่อเรื่องผี และวิญญาณ ด้วยเหตุผลความเชื่อดังกล่าว จึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สร้างภาพยนตร์ผีได้หยิบยกเรื่องราวเกี่ยวกับความเชื่อเรื่องผี และวิญญาณ มาเป็นแนวทางในการกำหนดเรื่องในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญในปัจจุบัน ถึงแม้ในช่วงกว่า 120 ปีที่ผ่านมาของหนังผี อุตสาหกรรมภาพยนตร์ผีได้มีพัฒนาการในการนำเสนอรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้ความกลัวกลายเป็นเรื่องไม่น่าเบื่อ ผู้สร้างภาพยนตร์ผีปัจจุบันก็ยังคงมีการนำเสนอเรื่องราวที่สะท้อนคิดให้ผู้ชมได้ตระหนักในเรื่องของผลของการกระทำความดี ความชั่ว บาปบุญ คุณโทษ และ

นรกสวรรค์ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเรื่องราวให้สอดคล้องไปตามบริบทของสังคมไทยที่มีความก้าวหน้า และมีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ ของสังคม

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาแนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย ทั้งด้านความนิยมหนังสยองขวัญของคนไทย ในเรื่องของทั้งด้านการเล่าเรื่อง และแนวคิดของภาพยนตร์ หากมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด วิธีการปฏิบัติการผลิตภาพยนตร์ ก็จะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สร้างผู้ที่เกี่ยวข้องภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญในปัจจุบัน นำไปเป็นแนวทางในการผลิตภาพยนตร์แนวสยองขวัญในอนาคต และคาดหวังว่าผลการวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการสร้างตลาดภาพยนตร์ให้มีคุณภาพ มีความนิยมในการชมภาพยนตร์มากขึ้น และประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและภาษาภาพยนตร์ของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ส่งผลให้ภาพยนตร์สยองขวัญประสบความสำเร็จ

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาพยนตร์กับระดับความนิยมของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการเล่าเรื่องของภาพยนตร์ (film narration) ภาพยนตร์เป็นสื่อชนิดหนึ่งที่มีผลกระทบต่อผู้ที่รับชมสื่ออย่างมาก ภาพยนตร์ถือกำเนิด และมีประวัติอันยาวนาน กล่าวได้ว่าภาพยนตร์เป็นการสื่อสารที่ถือกำเนิดมาพร้อมกับสังคมมนุษย์ มนุษย์ได้ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งนอกจากใช้เสียง ตัวอักษรเพื่อเล่าเรื่องราวแล้ว รูปภาพก็สามารถเล่าเรื่องราวหรือสื่อความหมายได้เช่นเดียวกัน ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 องค์ความรู้ที่ศึกษาตัวเรื่องเล่า (narrative) ได้กลายเป็นความรู้เฉพาะด้าน และได้รับการพัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์ความรู้ร่วมสมัยซึ่งเรียกรวม ๆ ได้ว่าเป็น “ศาสตร์เรื่องเล่า” (narratology) นั่นคือ ศาสตร์ที่ศึกษาตัวเรื่องเล่า (narrative) นั่นเอง

1. โครงเรื่อง (plot) โครงเรื่องเป็นองค์ประกอบสำคัญของเรื่องเล่า เพราะว่าไม่ว่าจะเป็นนวนิยายภาพยนตร์หรือเรื่องเล่าประเภทอื่น ๆ โครงเรื่องมักถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอยู่เสมอโดยมีการลำดับเหตุการณ์เล่าเรื่องไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 การเริ่มเรื่อง เป็นการชักจูงความสนใจให้ติดตามเรื่องราว เพื่อให้เรื่องชวนติดตาม

1.2 การพัฒนาเหตุการณ์ คือการที่เรื่องราวดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสมเหตุสมผลปมปัญหา

1.3 ภาวะวิกฤต จะเกิดขึ้นเมื่อเรื่องราวกำลังถึงจุดแตกหัก ตัวละครอยู่ในสถานการณ์ต้องตัดสินใจ

1.4 ภาวะคลี่คลาย เป็นสภาพหลังที่จุดวิกฤติได้ผ่านพ้นไปแล้ว

1.5 การยุติเรื่องราว คือการสิ้นสุดของเรื่องราวทั้งหมด ความสูญเสีย การจบแบบการมีความสุข

2. ความขัดแย้ง (conflict) Holman & Hamon (1992) อธิบายว่า ความขัดแย้ง คือ การต่อสู้ที่เกิดขึ้นโดยเกี่ยวกับแรงผลักดันขั้วตรงข้ามทั้งสองฝ่ายที่มีอยู่ในโครงเรื่อง ความขัดแย้งของตัวละครคือความเป็นปริปักษ์ต่อกัน แบ่งออกเป็น 3 แบบ ความขัดแย้งในตัวเอง เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวละคร จะมีความสับสนความขัดแย้งกับคนรอบข้าง คือการที่ตัวละครสองฝ่ายไม่ลงรอยกัน ต่างฝ่ายต่อต้านกัน ความขัดแย้งกับสังคม ความขัดแย้งกับที่มีต่อโครงเรื่อง มีที่มาที่ไป

3. แก่นเรื่อง (theme) รักศานต์ วิวัฒน์สินอุดม (2546) อธิบายว่า แก่นของเรื่องเป็นศูนย์กลางของความคิดหลักที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวทั้งหมดที่ผู้กำกับต้องการบอกแก่คนดูหรือต้องการสื่อสารกับคนดู ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ แก่นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรม คือแก่นเรื่องที่ชักจูงในเรื่องศีลธรรมมานำเสนออย่างสัมพันธ์กัน แก่นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต เป็นแก่นเรื่องที่มุ่งเสนอเรื่องจริงของชีวิต แก่นเรื่องเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ เป็นแก่นเรื่องที่มุ่งเสนอพฤติกรรม ลักษณะของมนุษย์ แก่นเรื่องเกี่ยวกับการวิพากษ์สังคม เป็นแก่นเรื่องที่มุ่งสะท้อนสภาพทางสังคม และแก่นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรมหรือคำถามเชิงปรัชญา เป็นแก่นเรื่องที่มุ่งเสนอการวิเคราะห์

4. ตัวละคร (character) พึงพิศ เทพปฏิมา (2546) กล่าวถึงส่วนประกอบของตัวละครไว้ว่า ตัวละครแต่ละตัวจะต้องมีองค์ประกอบสองส่วนเสมอ นั่นคือ ส่วนที่เป็นความคิด (conception) และทัศนคติของตัวละคร ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ บทเด่น หรือบทบาทหลัก บทเสริม บทศัตรู บทตัวเร่ง บทสนับสนุน บทประกอบ

5. ฉาก (setting) ธัญญา สังขพันธานนท์ (2539) ได้สรุปฉากในเรื่องเล่าไว้ 5 ประเภท ได้แก่ ฉากที่เป็นธรรมชาติ ฉากที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ ฉากที่เป็นช่วงเวลาหรือยุคสมัย ฉากที่เป็นการดำเนินชีวิตของตัวละคร และฉากที่เป็นสภาพแวดล้อมเชิงนามธรรม

6. มุมมองหรือมุมการเล่าเรื่อง (point of view) เนื่องจากผู้เล่าเรื่อง (narrator) ในแต่ละเรื่องมีจุดยืนที่แตกต่างกันและจากจุดยืนที่แตกต่างกันทำให้มีมุมมองต่างกัน กาญจนา แก้วเทพ (2542) ได้แบ่งประเภทของมุมมองที่เกิดจากจุดยืนของผู้เล่าเรื่องไว้ดังนี้ ผู้เล่าเรื่องมองไปจากมุมมองของบุรุษที่หนึ่ง (The First-Person Narrator) ผู้เล่าเรื่องมองไปจากมุมมองของบุรุษที่สาม (The Third-Person Narrator) ผู้เล่าจากมุมมองที่เป็นกลาง (The Objective) และผู้เล่าแบบผู้รอบรู้ไปหมดทุกอย่าง (The Omniscient)

7. สัญลักษณ์พิเศษ (special symbol) ภายในภาพยนตร์จะปรากฏสัญลักษณ์พิเศษที่เป็นตัวแทนในการสื่อความหมายในรูปของภาพและเสียง 2 ชนิดด้วยกันคือ (ภัทริยา วิริยะศิริวัฒนะ, 2558) สัญลักษณ์ของภาพ มีลักษณะเป็นภาพมีการนำเสนอภาพ เช่น ภาพยนตร์ต้องการนำเสนอความยากจนของผู้คน อาจนำเสนอผ่านภาพของบ้านเรือนที่ทรุดโทรม เป็นต้น และสัญลักษณ์ของเสียง เป็นเสียงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในภาพยนตร์ เช่น เสียงดนตรีประกอบ

จากการศึกษาแนวคิดการเล่าเรื่องของภาพยนตร์ (film narration) ผู้วิจัยมีจุดประสงค์ที่จะใช้แนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาวิเคราะห์แนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงออกมาจากไม่ว่าจะเป็น แก่นเรื่อง หรือผ่านตัวละครของภาพยนตร์ไทยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับภูตผี เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียบเรียงทางด้านเนื้อหาในการบรรยายให้ผู้ชมเข้าใจ มาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการศึกษาภาพยนตร์สยองขวัญที่ประสบความสำเร็จ

แนวคิดภาษาภาพยนตร์ (film language) จากแนวคิดของ Metz นั้น ถือว่า ภาพยนตร์ไม่ใช่ภาษาที่แท้จริง (Film is not a true language) แต่ภาพยนตร์มีระบบการสื่อความหมาย (signification system) (Andrew, 1976) ซึ่งสำหรับนักทฤษฎีสัญศาสตร์ (semiologist) นั้น มองว่าภาษาภาพยนตร์เป็นระบบสัญลักษณ์ (sign system) อย่างหนึ่ง ภาพยนตร์จะสื่อความหมายในรูปของสัญลักษณ์ (signs) และการเชื่อมโยงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้เกิดความหมายหรือ วากยสัมพันธ์ (syntax) และรวมส่วนที่เล็กที่สุดของของหน่วยภาษา (phonemes) มาเรียงร้อยเข้าด้วยกัน ก็จะเกิดเป็นภาพยนตร์เรื่องหนึ่งที่สามารถสื่อสาร ความบันเทิงให้ผู้ชมเกิดความเข้าใจร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้กล่าวถึงใน ทฤษฎีโครงสร้าง

องค์ประกอบของภาพยนตร์ (element of Film) ในภาษาปกติ ใช้คำหลาย ๆ คำมาเรียงร้อยจนกลายเป็นประโยค เพื่อสื่อความหมายในการสื่อสารเรื่องราวหรือความหมายของภาพยนตร์นั้น ประกอบด้วยหน่วยของ (units of narrative autonomy) มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ องค์ประกอบด้านแสงและเงา (lights and shadows) การจัดแสง และ

เงาในภาพยนตร์นั้น สามารถใช้แสงจากแหล่งกำเนิดแสงใน 2 ลักษณะ คือ แหล่งกำเนิดแสงจากธรรมชาติ (natural lights) แหล่งกำเนิดแสงจากแสงประดิษฐ์ (artificial lights) และองค์ประกอบด้านสี (color) สีมีความสัมพันธ์กับฉากและแสงอย่างยิ่ง สีเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งที่สามารถสื่อสารความหมาย ได้เป็นอย่างดี องค์ประกอบด้านสี ทั้งสีที่เกิดจากฉาก สีที่เกิดจากการจัดแสง สีที่เกิดจากการใช้เทคนิคพิเศษทางภาพ เช่น การแก้สี (color correction) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนหลังการผลิต การสร้างสีแบบนี้จะสร้างลักษณะภาพตามที่ผู้ผลิตภาพยนตร์ต้องการ

องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) ภาพยนตร์มีความแตกต่างจากภาพถ่ายทั่วไปที่เป็นภาพนิ่ง (still photo) ด้วยภาพยนตร์เป็นชุดภาพนิ่งที่เรียงร้อยต่อเนื่องกันที่ การถ่ายทำภาพยนตร์สามารถสื่อความหมายได้อย่างสมบูรณ์ โดยมีหลักการดังนี้ องค์ประกอบภาพ (composition of shot) คือ การจัดองค์ประกอบในกรอบภาพ (frame) ให้สวยงามและสื่อความหมายเพื่อการถ่ายภาพยนตร์ในหนึ่งช็อต (shot) และระยะของภาพ (proxemics) คือ ไม่ได้หมายถึงขนาดของกรอบภาพเพียงอย่างเดียว (frame size) เนื่องจากขนาดกรอบภาพหรือฟิล์มภาพยนตร์ที่ถ่ายนั้นคงที่ สิ่งที่ถ่ายจะดูใหญ่ หรือเล็ก หรือมีขนาดเท่าไหร่นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้เลนส์ที่มีความขาวโฟกัสแตกต่างกัน เช่น การใช้เลนส์เทเลโฟโต้ หรือเลนส์ซูมที่สามารถเปลี่ยนระยะภาพได้เป็นต้น ซึ่ง Mamer (1999) กล่าวว่า ในช็อต (shot) การถ่ายภาพยนตร์นั้น จะประกอบด้วยลักษณะภาพพื้นฐานอยู่ 3 ลักษณะ คือ ภาพระยะไกล (long shot) เป็นภาพที่ก่อนสับสนเพราะมีขนาดที่ไม่แน่นอนตายตัว ภาพระยะปานกลาง (medium shot) ภาพที่แสดงตัวละครตั้งแต่ เอวขึ้นไป หรือบางครั้ง เข่าขึ้นไป และมีชื่อเรียกได้หลายชื่อเช่นเดียวกัน บางครั้งเรียกว่า mid shot เป็นช็อตที่ใช้มากที่สุดอันหนึ่งภาพยนตร์ และภาพระยะใกล้ (close-up shot) เป็นภาพที่เห็นบริเวณศีรษะและบริเวณใบหน้าของผู้แสดง ส่วนใหญ่เน้นความรู้สึกของผู้แสดงที่สายตา

1) มุมภาพ (camera angles) คือ การถ่ายทำภาพยนตร์ โดยการกำหนดทิศทาง ระดับ หรือทำมุมองศากับตัวแสดงหรือสิ่งที่จะถ่ายทำในองศาหรือลักษณะ ทำให้การสื่อความหมายที่แตกต่างกันออกไปด้วย เช่นภาพมุมระดับสายตา (eye-level shots) ภาพมุมต่ำ (low-angle shots) ภาพมุมสูง (high-angle shots) ภาพแทนสายตานก (bird's-eye view) และภาพแทนสายตาหนอน (worm's-eye view)

2) การเคลื่อนที่ของกล้อง (camera movement) คือ การเคลื่อนที่กล้องจากตำแหน่งหนึ่งไปอีกตำแหน่งหนึ่งเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภาพ มุมมอง เรื่องราวให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาพยนตร์มี เรื่องราว มีชีวิตรายละเอียดที่น่าสนใจมากกว่าวางมุมกล้องถ่ายนิ่ง ๆ (fix) ต่อเนื่องยาว ๆ

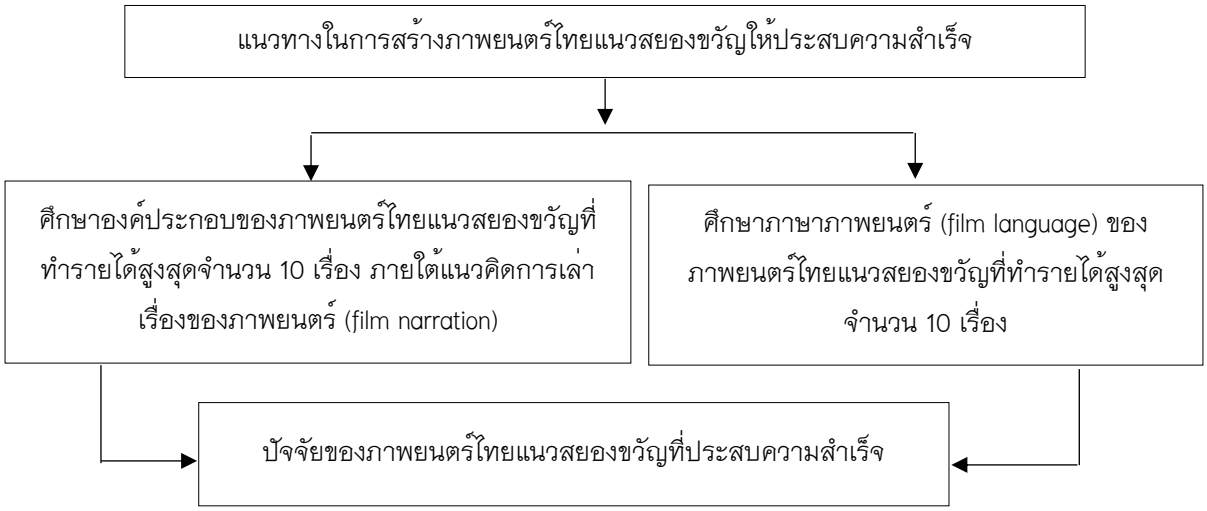
3) องค์ประกอบด้านเสียง ปัจจัยหลักในการสื่อความหมายแล้ว ยังมีเสียงซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเสียงจะช่วยเสริมสร้างอารมณ์ให้ข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ ได้อย่างชัดเจนเต็มที่

4) องค์ประกอบด้านการตัดต่อและลำดับภาพ (editing) องค์ประกอบด้านการตัดต่อ และลำดับภาพ คือการนำปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกัน

ซึ่งแนวคิดภาษาภาพยนตร์ ทั้งด้านเสียงและภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดวางเพื่อให้ถูกต้องเป็นโครงสร้างในการกสร้างภาพยนตร์ ที่ต้องใช้เทคนิคต่างๆ ดังนั้นจึงต้องนำแนวคิดภาษาภาพยนตร์มาวิเคราะห์ หากแนวคิดภาษาภาพยนตร์สามารถเข้าถึงผู้ชมได้ถึงอารมณ์และการใช้องค์ประกอบที่ถูกต้องกับบทบาทก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ภาพยนตร์เรื่องนั้นประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมในภาพยนตร์สยองขวัญ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบภาพยนตร์ (Film Narrative) และแนวคิดภาษาของภาพยนตร์ (Film Language) เพื่อนำมาเป็นกรอบในการอธิบาย และนำมาประกอบกับการวิเคราะห์ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้มากที่สุดทั้งหมด 10 เรื่อง ตามวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ศึกษาแนวคิดองค์ประกอบ และภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จ ในงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาภาพยนตร์สยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปี พ.ศ. 2560 มีทั้งหมด 131 เรื่อง จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกจากภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้มากที่สุด 10 เรื่อง ได้แก่ พี่มากพระโขนง ลัดดาแลนด์ 5 แพร่ง 4 แพร่ง แฝด สาระแน สิบล้อ ฝากไว้...ในกายเธอ หอแต๋วแตก แหกกระเจิง หอแต๋วแตก และอาปัติ ที่มีข้อมูลมาจาก วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี ในเรื่องรายชื่อภาพยนตร์ที่ทำเงินสูงสุดในประเทศไทย โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบภาพยนตร์ (film narration) ของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จอันประกอบด้วย โครงเรื่อง (plot) ความขัดแย้ง (conflict) แก่นเรื่อง (theme) ตัวละคร (character) ฉาก (setting) มุมมองของ (point of view) สัญลักษณ์พิเศษ (symbol) และแนวคิดภาษาของภาพยนตร์ (film Language) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ภาษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ได้แก่ องค์ประกอบด้านฉาก (set dressing) องค์ประกอบด้านแสงและเงา (lights and shadows) องค์ประกอบด้านสี (color) องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) องค์ประกอบด้านเสียง (sound) องค์ประกอบด้านการตัดต่อและลำดับภาพ (editing) เพื่อนำมาเป็นกรอบในการอธิบาย และนำมาประกอบกับการวิเคราะห์ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลไว้ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ภาพยนตร์บนสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง ประกอบด้วย พี่มากพระโขนง ลัดดาแลนด์ 5 แพร่ง 4 แพร่ง แฝด สาระแนสิบล้อ ฝากไว้ในกายเธอ หอแต๋วแตก แหกกระเจิง หอแต๋วแตก และอาปัติ เพื่อศึกษาแนวคิด ภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เว็บไซต์วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี ตารางลงรหัส (coding sheet) และกำหนดกรอบทฤษฎี (theoretical framework) ในการศึกษาแนวคิด และภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญโดยใช้ 2 ทฤษฎี ได้แก่ แนวคิดของภาพยนตร์ (Film Narration)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ทั้ง 10 เรื่อง ประกอบด้วย พี่มากพระโขนง ลัดดาแลนด์ 5 แพร่ง 4 แพร่ง แฝด สาระแนสิบล้อ ฝากไว้ในกายเธอ หอแต๋วแตก แหกกระเจิง หอแต๋วแตก และอาปัติ เพื่อศึกษาแนวคิด และภาษาของภาพยนตร์ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ทางด้านเนื้อหาว่าเป็นอย่างไร ระดับความนิยมของภาพยนตร์ รวมไปถึงมีการแสดงออกในลักษณะใดบ้าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาแนวคิด และภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ โครงเรื่อง (plot) ความขัดแย้ง (conflict) แก่นเรื่อง (theme) ตัวละคร (character) ฉาก (setting) มุมมองของ (point of view) สัญลักษณ์พิเศษ (symbol) องค์ประกอบด้านฉาก (set dressing) องค์ประกอบด้านแสงและเงา (lights and shadows) องค์ประกอบด้านสี (color) องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) องค์ประกอบด้านเสียง (sound) องค์ประกอบด้านการตัดต่อและลำดับภาพ (Editing) ตลอดจนสาระสำคัญในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด ทั้ง 10 เรื่อง

ผลการวิจัย

จากการวิจัย แนวทางในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นวิจัยงานเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยเลือกจากภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้มากที่สุด 10 เรื่อง ได้แก่ พี่มากพระโขนง ลัดดาแลนด์ 5 แพร่ง 4 แพร่ง แฝด สาระแน สิบล้อ ฝากไว้ในกายเธอ หอแต๋วแตก แหกกระเจิง หอแต๋วแตก อาปัติ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แนวคิดของภาพยนตร์ (film narration) ของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จอันประกอบด้วย โครงเรื่อง (plot) ความขัดแย้ง (conflict) แก่นเรื่อง (theme) ตัวละคร (character) ฉาก (setting) มุมมองของ (point of view) สัญลักษณ์พิเศษ (symbol) และแนวคิดภาษาของภาพยนตร์ (film language) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ภาษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ได้แก่ องค์ประกอบด้านฉาก (set dressing) องค์ประกอบด้านแสงและเงา (lights and shadows) องค์ประกอบด้านสี (color) องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) องค์ประกอบด้านเสียง (sound) องค์ประกอบด้านการตัดต่อและลำดับภาพ (editing) โดยต่อไปนี้จะเป็นการสรุปผลงานวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์แนวคิดการเล่าเรื่องของภาพยนตร์ (flm narration)

1.1 โครงเรื่อง (plot) การเริ่มต้นเรื่อง (exposition)เป็นการชักจูงความสนใจของผู้ชม โดยการแนะนำตัวละครและพื้นฐานของเรื่อง การพัฒนาเหตุการณ์ (rising action) การดำเนินเรื่องไปสู่จุดวิกฤต โดยปัญหาหรือความขัดแย้งจะเริ่มเพิ่มขึ้น จุดวิกฤต (climax) จุดที่เกิดความตึงเครียดที่สุดในเรื่อง ตัวละครหลักต้องเผชิญหน้ากับ

ปัญหาหรือความขัดแย้ง การคลี่คลาย (falling action) เมื่อปัญหาหรือความขัดแย้งเริ่มคลี่คลาย การยุติเรื่อง (ending) การจบเรื่องที่สามารถเป็น Happy Ending ซึ่งเป็นการจบเรื่องที่ตัวละครสามารถแก้ไขปัญหาหรือประสบความสำเร็จในชีวิต พัฒนาไปอย่างมีทิศทางชัดเจน

1.2 แก่นเรื่อง (theme) จากการศึกษาภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ แก่นเรื่องของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุดมักสะท้อน เรื่องศีลธรรม เช่น การเน้นการตัดสินใจที่มีผลต่อชีวิตของตัวละคร การกระทำที่ดีจะได้รับผลดีและการกระทำที่ชั่วจะได้รับผลกรรมที่ตามมา ภาพยนตร์เหล่านี้มักใช้ การวิพากษ์สังคม ผ่านการสะท้อนความเชื่อเรื่อง บาปบุญคุณโทษ เช่น การที่ตัวละครได้รับบทเรียนจากการกระทำของตนเอง ซึ่งทำให้ภาพยนตร์เช่วยกระตุ้นให้ผู้ชมคิดตาม

1.3 ตัวละคร (character) จากการศึกษาภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญในภาพยนตร์สยองขวัญไทยที่ประสบความสำเร็จ ตัวละครทุกตัวมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเรื่องราว โดยทั่วไปแบ่งเป็น บทเด่น ตัวละครหลักที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินเรื่อง

2. ภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ (film language)

ภาษาภาพยนตร์ในภาพยนตร์ โดยวิเคราะห์จาก องค์ประกอบด้านสี (color) และองค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) สามารถสรุป ผลได้ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านสี (color) จากการศึกษาองค์ประกอบด้านสี (color) ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ การใช้ สี เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารอารมณ์และบรรยากาศในฉาก โดยภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญมักใช้สีที่มืดและคมชัด เช่น สีดำ สีแดง สีเขียว เพื่อสื่อถึงความตึงเครียด ความน่ากลัว หรือการสะท้อนความลึกลับ สีในฉากมักจะสื่อถึงอารมณ์ภายในตัวละครและช่วยเสริมความรู้สึกของผู้ชมในขณะนั้น เช่น ใน “พี่มากพระโขนง” สีแดงจะถูกใช้ในฉากที่มีความตึงเครียด

2.2 องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ พบว่าในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง ใช้องค์ประกอบภาพ (composition of shot) ระยะของภาพ (proxemics) มุมภาพ (camera angles) และการเคลื่อนที่ของกล้อง (camera movement) เพื่อให้คนดูรู้สึกถึงอารมณ์ ของตัวละคร ตลอดจนบทสนทนาของนักแสดง รวมไปถึงเทคนิคการถ่ายภาพที่เน้นการเคลื่อนไหวช้า เช่น ในเรื่อง “สาระแนสิบล้อ” การใช้ close-up ในฉากที่ตัวละครต้องเผชิญกับความเครียดสูงจะทำให้ผู้ชมรู้สึกตึงเครียดไปกับตัวละคร

ตาราง 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ

ชื่อภาพยนตร์	โครงเรื่อง (plot)	ความขัดแย้ง (conflict)	แก่นเรื่อง (theme)	ตัวละคร (character)	ฉาก (setting)	มุมมอง (point of view)	สัญลักษณ์พิเศษ (symbol)
พี่มาก.. พระโขนง	ความรักระหว่างคนกับผีไม่สามารถรักกันได้	ความขัดแย้งระหว่างความรักที่ไม่สมควร	การต้องยอมรับความเป็นจริง	ตัวละครหลักคือชายผู้รักผี	สถานที่ในหมู่บ้านชนบทไทย	มุมมองระหว่างตัวละครและมุมมองที่สาม	ผีนางนากสัญลักษณ์ของความรัก

ลัดดา แลนด์	ครอบครัวย้ายไปอยู่ในหมู่บ้านมีเรื่องลึกลับ	ความขัดแย้งในครอบครัว	ครอบครัวที่ต้องพบเจออุปสรรค	ตัวละครหลักเจอสถานการณ์ต่าง ๆ	สถานที่ในหมู่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่	มุมมองบุคคลที่เน้นเรื่องครอบครัว	ภาพวาดชิงช้าเสมือนครอบครัวที่อบอุ่น

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อภาพยนตร์	โครงเรื่อง (plot)	ความขัดแย้ง (conflict)	แก่นเรื่อง (theme)	ตัวละคร (character)	ฉาก (setting)	มุมมอง (point of view)	สัญลักษณ์พิเศษ (symbol)
5 แพร่ง ตอนที่ 1 หลาวชะโอน	เด็กชายวัย 14 ปีที่ต้องเผชิญกับการกระทำผิด	ความขัดแย้งระหว่างกรรมที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่เขาทำ	การต่อสู้กับกรรมและผลของการทำบาปในชีวิต	ตัวละครหลักคือเด็กชายที่พบกับผลกรรมที่ทำไว้	วัดกลางป่าสะท้อนถึงการทดสอบของชีวิต	มุมมองบุคคลที่สามที่ให้ความสำคัญการสู้กรรม	หลาวชะโอนสัญลักษณ์ของการสะท้อนกรรม
5 แพร่ง ตอนที่ 2 ห้องเตียงรวม	ชายที่ถูกย้ายไปยังห้องพักและพบกับผี	ความขัดแย้งระหว่างการเป็นตัวเองและสูญเสียตัวตน	การสะท้อนสูญเสียตัวตนและการต่อสู้กับความตาย	ตัวละครหลักชายที่สูญเสียตัวตนรับมือกับผีที่ยึดร่าง	สถานที่ในโรงพยาบาลที่มีบรรยากาศลึกลับ	มุมมองบุคคลที่สามที่จะเล่าเรื่องผ่านตัวละครหลัก	การยึดร่างสัญลักษณ์ของการสูญเสียตัวตน
5 แพร่ง ตอนที่ 3 Backpackers	คู่รักชาวญี่ปุ่นพบกับซอมบี้หลังจากกลับกรุงเทพฯ จากเกาะสมุย	ความขัดแย้งระหว่างการพยายามหนีซอมบี้และอารมณ์	การรอดชีวิตและการต่อสู้เพื่อหาทางรอดจากภัยที่ไม่คาดคิด	ตัวละครหลักคือคู่รักที่ต้องเผชิญกับการเอาชีวิตรอดจากซอมบี้	ในป่าที่มีความตึงเครียด	มุมมองจากตัวละครหลักที่ร่วมต่อสู้เอาชีวิตรอด	ซอมบี้เป็นสัญลักษณ์ของภัยคุกคาม
5 แพร่ง ตอนที่ 4 รถมือสอง	หญิงสาวที่เผชิญเหตุการณ์	ความขัดแย้งระหว่างการขายรถ	การสะท้อนถึงการโกหกและผล	ตัวละครหลักเป็นหญิงสาวที่	ร้านขายรถมือสองบรรยากาศที่น่ากลัว	มุมมองบุคคลที่หนึ่งที่มุ่งเน้นการ	รถที่มีประวัติอุบัติเหตุเป็น

	เหนือธรรมชาติ	มือสองที่มีปัญหา	ของการทำผิดในธุรกิจ	หลอกขายรถ		หลอกลวงในธุรกิจ	สัญลักษณ์ของผลกรรมที่ตามมา

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อภาพยนตร์	โครงเรื่อง (plot)	ความขัดแย้ง (conflict)	แก่นเรื่อง (theme)	ตัวละคร (character)	ฉาก (setting)	มุมมอง (point of view)	สัญลักษณ์พิเศษ (symbol)
5 แพร่งตอนที่ 5 คนกอง	ทีมงานภาพยนตร์ต้องเผชิญกับผีที่กลับมาร่วมแสดง	ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับผีที่กลับมามีชีวิต	การสะท้อนถึงการทำงานในวงการกับเรื่องที่ไม่คาดคิด	ตัวละครหลักเป็นทีมงานที่ต้องเผชิญหน้ากับผีในขณะถ่ายทำ	กองถ่ายภาพยนตร์ที่บรรยากาศลึกลับ	มุมมองบุคคลที่สามที่เน้นการต่อสู้หาความจริง	ผีในภาพยนตร์เป็นสัญลักษณ์การรักในงาน
4 แพร่งตอนที่ 1 เหงา	หญิงสาวที่ประสบอุบัติเหตุพบเจอข้อความ	ความขัดแย้งกับความเหงาและการพบกับผีที่ส่งข้อความ	ความเหงาและการสื่อสารกับคนตาย	ตัวละครหลักคือหญิงสาวรับข้อความจากผีกับความตาย	อพาร์ตเมนต์ที่สะท้อนถึงความเหงา	มุมมองบุคคลที่สามที่แสดงให้เห็นการรับรู้	ข้อความที่ส่งสัญลักษณ์ติดต่อกับโลกความตาย
4 แพร่งตอนที่ 2 ยันต์สั่งตาย	เรื่องราวเกี่ยวกับคำสั่งตายจากยันต์	ความขัดแย้งจากการถูกคำสาปและการหลบหนีจากผลกรรม	การสะท้อนถึงอำนาจของความเชื่อทางศาสนา	ตัวละครที่พัวพันกับยันต์พยายามหาทางหนีจากผลกรรมที่เกิดขึ้น	สถานที่ในโรงเรียนที่มีการใช้ยันต์	มุมมองบุคคลที่สามที่สะท้อนถึงความเชื่อและความจริง	ยันต์และคำสาปเป็นสัญลักษณ์ของการกระทำ
4 แพร่งตอนที่ 3 คนกลาง	กลุ่มเพื่อนพบกับเหตุการณ์	ความขัดแย้งในกลุ่มเพื่อนที่ต้อง	การสำรวจการทำลายมิตรภาพ	ตัวละครหลักคือกลุ่มเพื่อนที่ต้อง	สถานที่ตั้งแคมป์ในป่าที่ห่างไกล	มุมมองบุคคลที่สามที่เน้นการพัฒนา	สิ่งเหนือธรรมชาติเป็นสัญลักษณ์

	เหนือธรรมชาติ	เผชิญหน้ากับสิ่งเหนือธรรมชาติ	และการกลัว	เผชิญกับความกลัวและปัญหาที่เกิดขึ้น	จากตัวเมือง	ของตัวละคร	ของความกลัว

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อภาพยนตร์	โครงเรื่อง (plot)	ความขัดแย้ง (conflict)	แก่นเรื่อง (theme)	ตัวละคร (character)	ฉาก (setting)	มุมมอง (point of view)	สัญลักษณ์พิเศษ (symbol)
4 แพร่ง ตอนที่ 4 Last Fright	แอร์โฮสเตสดูแลเจ้าหญิงในเครื่องบินที่มีคนเสียชีวิต	แอร์โฮสเตสเผชิญวิญญาณของผู้เสียชีวิต	ความขัดแย้งแอร์โฮสเตสกับสิ่งที่มาแก้แค้น	แอร์โฮสเตสสาว ที่มีนิสัยไม่ยอมใคร	ฉากหลัก ๆ เป็นฉากที่แสดงในเครื่องบิน	มุมมองบุคคลที่สามที่เล่าเรื่องผ่านแอร์โฮสเตส	อาชีพที่ถูกตีความระหว่างการแบ่งชนชั้น
แฝด	เรื่องราวของพี่น้องฝาแฝดที่หนึ่งในพี่น้องเสียชีวิต	ความขัดแย้งระหว่างความรักพี่น้อง	ความรักระหว่างพี่และน้องที่รักผู้ชายคนเดียวกัน	ตัวละครหลักคือพี่สาวที่ต้องจัดการกับความสูญเสีย	บ้านและโรงพยาบาลที่มีบรรยากาศลึกลับ	มุมมองบุคคลที่สามที่เน้นความรู้สึกของตัวละครหลัก	สัญลักษณ์ฝาแฝดแยกจากกันเป็นการสะท้อนถึงความสัมพันธ์
สาระแนสิบล้อ	เรื่องราวของการเดินทางที่ของกลุ่มรถบรรทุก	ความขัดแย้งระหว่างความตลกและความจริงที่ต้องเผชิญในการเดินทาง	เน้นความตลกขบขันเผชิญหน้ากับชีวิตที่เต็มไปด้วยอุปสรรค	ตัวละครหลักกลุ่มเพื่อนที่มีความแตกต่างกันผูกพันในการเดินทางร่วมกัน	ถนนและสถานที่ต่าง ๆ ที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายและตลกขบขัน	มุมมองจากตัวละครหลักที่เน้นความตลกในระหว่างการเดินทาง	รถบรรทุกเป็นสัญลักษณ์การเดินทางการรวมกลุ่ม
ฝากไว้...ในกายเธอ	เรื่องราวรักสามเศร้าของเพื่อนรัก	ความขัดแย้งกับเพื่อนทั้งสองคนที่รักผู้หญิง	แก่นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรมหรือคำถามเชิงปรัชญา	ตัวละครหลักคือเพิร์ท มีลักษณะหน้าตาดี	บ้านของเพิร์ทโรงพยาบาลและสระ	ตัวละครเพิร์ท ซึ่งเป็นวิธีเล่าเรื่อง และอธิบายทุก	กระเบื้องสระน้ำที่ถูกปูขึ้นมาใหม่หลังจากการตายของไอซ์

	ทั้งสามคน	คนเดียวกัน		หล่อ ขาว ตี๋ มีนิสัยขี้อิจฉา เป็นนักกีฬาว่ายน้ำ	ว่ายน้ำของโรงเรียน	อย่าง ทำให้ผู้ชมรับรู้สถานการณ์เป็นอย่างไร	ทำให้เข้าถึงอารมณ์ความกลัวขึ้นมาอีก

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อภาพยนตร์	โครงเรื่อง (plot)	ความขัดแย้ง (conflict)	แก่นเรื่อง (theme)	ตัวละคร (character)	ฉาก (setting)	มุมมอง (point of view)	สัญลักษณ์พิเศษ (symbol)
หอแต๋วแตก แหกกระเจิง	สาวประเภทสองในหอพักที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายตลกที่มีปัญหา	ความขัดแย้งระหว่างการพยายามจัดการกับผีภายในหอพัก	การนำเสนอเรื่องราวตลกขบขันที่สะท้อนถึงการปรับตัว	ตัวละครหลักเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหลาย ๆ	สถานที่ในหอพักที่เต็มไปด้วยความวุ่นวาย	มุมมองบุคคลที่สามที่เน้นการพัฒนาและการปรับตัวของตัวละคร	หอพักเป็นสัญลักษณ์ของการรวมกลุ่ม
หอแต๋วแตก	เรื่องราวของการเปิดหอพักที่เผชิญหน้ากับอุปสรรค	ความขัดแย้งระหว่างความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาจัดการกับผี	รูปแบบที่มีความขบขันและความลึกซึ้งในด้านจิตใจ	ตัวละครหลักคือกลุ่มที่ต้องจัดการกับชีวิตในหอพักที่	สถานที่ในหอพัก	มุมมองบุคคลที่สามที่เน้นการมองเห็นปัญหา	หอพักเป็นสัญลักษณ์ของการรวมกลุ่มการใช้ชีวิต
อาปัติ	ซัน เด็กหนุ่มวัย 19 ปี ที่ไม่เชื่อในศาสนาและถูกบังคับให้บวชเณร	เผชิญกับผลกรรมจากการกระทำผิด	สะท้อนถึงผลกรรมรับผิดชอบจากการกระทำ	ผีเปรตที่ทวงผลกรรมจากการทำผิด	วัดที่มีความลึกลับและเป็นสถานที่ของการบวช	เน้นการพัฒนาของซันจากการไม่เชื่อในศาสนา	ผีเปรต (การชดใช้กรรม)

การอภิปรายผล

การศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญด้านโครงเรื่องพบว่า ภาพยนตร์ส่วนใหญ่มีการเริ่มต้นเรื่องตามลำดับเหตุการณ์ โดยเริ่มจากการแนะนำตัวละครหลักและเนื้อเรื่อง จากนั้นพัฒนาไปสู่จุดวิกฤตหรือความขัดแย้งที่ตัวละครต้องเผชิญและตัดสินใจเลือกทางออก เมื่อเรื่องดำเนินไป ปมต่าง ๆ จะถูกคลี่คลายก่อนเข้าสู่บทสรุป ซึ่งอาจมีการจบแบบเปิดปลายเพื่อให้ผู้ชมคิดต่อและแสดงความคิดเห็น โครงเรื่องในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุดประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การเริ่มต้นเรื่อง (exposition) การแนะนำตัวละครหลักและเนื้อเรื่องโดยสังเขป การพัฒนาเหตุการณ์ (rising action) การสร้างปัญหาหรือความขัดแย้งที่ตัวละครต้องเผชิญ จุดวิกฤต (climax) จุดที่ตัวละครต้องตัดสินใจเลือกทางออก การคลี่คลาย (falling action) เมื่อเรื่องราวเริ่มคลี่คลายและตัวละครหาทางออกได้ การยุติเรื่องราว (ending) การจบเรื่องที่มีหลายรูปแบบ ได้แก่ การจบแบบมีความสุข โศกนาฏกรรม สมจริง หรือหักมุม โครงเรื่องเหล่านี้ช่วยเสริมความน่าสนใจและเพิ่มความลึกซึ้งให้กับเนื้อหาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ โดยเฉพาะการจบเรื่องแบบ Happy Ending ที่ช่วยให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลายหลังจากความตึงเครียด ตัวอย่างเช่น ในภาพยนตร์ “พี่มากพระโขนง” ที่เริ่มต้นด้วยการแนะนำตัวละครหลักและการพัฒนาเหตุการณ์ที่มีความขัดแย้งจนถึงจุดที่ทำให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลายและจบด้วยความสุขที่ทั้งคู่ยังรักกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรัตนา จักกะพาก และจิรยุทธ์ สินธุพันธ์ (2545) ให้คำอธิบายไว้ว่า โครงเรื่อง คือ การลำดับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุการณ์หรือพฤติกรรมนั้นจะมีการพัฒนาขึ้นท่ามกลางความขัดแย้งต่าง ๆ โครงเรื่องถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของเรื่องเล่าที่ผู้วิเคราะห์ต้องนำมาศึกษาร่วมด้วยเสมอ เพราะจะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับภาพรวมเรื่องเล่านั้น ๆ ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่สองของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ด้านความขัดแย้ง พบว่าความคัดแย้งในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง ส่วนมากจะปรากฏได้ทั้ง 3 แบบ คือ ความขัดแย้งในตัวเอง โดยปรากฏใน ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 5 คนกอง ภาพยนตร์เรื่อง 4 แพร่ง ตอนที่ 4 คนกลาง ภาพยนตร์เรื่อง ฝากไว้ในกายเธอ ต่อมาความขัดแย้งกับคนรอบข้าง โดยปรากฏในภาพยนตร์เรื่อง พี่มากพระโขนง ภาพยนตร์เรื่อง ลัดดาแลนด์ ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 1 หลาวชะโอน ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 2 ห้องเตียงรวม ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 3 Backpackers ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 4 รถมือสอง ภาพยนตร์เรื่อง 4 แพร่ง ตอนที่ 1 เหงา ภาพยนตร์เรื่อง 4 แพร่ง ตอนที่ 2 ยันต์สั่งตาย ภาพยนตร์เรื่อง 4 แพร่ง ตอนที่ 5 Last Flight I เที่ยวบิน 422 ภาพยนตร์เรื่อง แฝด ภาพยนตร์เรื่อง สาระแนสิบล้อ ภาพยนตร์เรื่อง ฝากไว้ในกายเธอ ภาพยนตร์เรื่อง หอแต๋วแตก แหกกระเจิง ภาพยนตร์เรื่อง หอแต๋วแตก ภาพยนตร์เรื่อง อาปัติ และความขัดแย้งกับสังคม โดยปรากฏในภาพยนตร์เรื่อง พี่มาก.. พระโขนง ภาพยนตร์เรื่อง ลัดดาแลนด์ ภาพยนตร์เรื่อง 4 แพร่ง ตอนที่ 1 เหงา ซึ่งความขัดแย้งในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่กล่าวมานั้นมีความสำคัญอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบของโครงเรื่องที่สร้างปมปัญหา และการหาหนทางแก้ปัญหา ความขัดแย้งของตัวละครคือความเป็นปริปักษ์ต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Holman & Hamon (1992) อธิบายว่า ความขัดแย้งคือ การต่อสู้ที่เกิดขึ้นโดยเกี่ยวเนื่องกับแรงผลักดันขั้วตรงข้ามทั้งสองฝ่ายที่มีอยู่ในโครงเรื่อง ความขัดแย้งที่ดีต้องน่าสนใจชวนให้ติดตามเสาะหาคำตอบ และสร้างความตรึงเครียดได้ โดยอย่างน้อยที่สุดหนึ่งในขั้วตรงกันข้ามนั้นต้องเป็นบุคคลซึ่งเป็นตัวหลัก (protagonist) ของเรื่องเล่านั้น

ส่วนที่สามของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ พบว่า ภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง จะปรากฏได้ทั้ง 5 แบบ แก่นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต และแก่นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรม ซึ่งภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญทั้งหมดจะมีการสอนชีวิตของบุคคลหรือตัวละครในภาพยนตร์ ว่าทุกคนเมื่อทำความดีย่อมได้ดี ทำชั่วย่อมรับผลการกระทำนั้น ซึ่งแก่นเรื่อง (theme) นับเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากในภาพยนตร์

ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของภาพเพรง เลี้ยงสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความเป็นอื่นของตัวละครในภาพยนตร์แอนิเมชัน เรื่อง Finding Nemo และ Finding Dory จากผลการวิเคราะห์ Finding Nemo และ Finding Dory ในฐานะตัวบท พบว่า มีแก่นความคิดของภาพยนตร์ทั้งสองเรื่องถ่ายทอดเกี่ยวกับ ความซับซ้อน ในความสัมพันธ์ของมนุษย์ (the complexity of human relationships) ซึ่งรูปแบบนี้ มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับความสุขและความทุกข์ในความสัมพันธ์ของมนุษย์ Finding Nemo มีแก่นความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์พ่อแม่ลูก มาร์ลินอยากแก้ไขความสัมพันธ์กับลูกและเป็นพ่อที่ดีขึ้น และ Finding Dory มีแก่นความคิดเกี่ยวกับการยอมรับตนเองนำมาสู่กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงของตัวละครและพัฒนาการของความสัมพันธ์ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

ส่วนที่สี่ของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ด้านตัวละคร ที่ปรากฏในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง พบว่า ตัวละครทุกตัวมีความสำคัญในการดำเนินเรื่องราว จะประกอบไปด้วย บทเด่น บทเสริม ศัตรู ตัวเร่ง บทสนับสนุน และบทประกอบ โดยตัวละครแต่ละตัวจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งตัวละครหลักในการดำเนินเรื่องไม่จำเป็นต้องเป็นมนุษย์ฝ่ายธรรมะเสมอไป ยกตัวอย่างเรื่อง ฝากไว้ในกายเธอ ซึ่งดำเนินเรื่องผ่านตัวละครหลักที่มีนิสัยไม่ดี

ส่วนที่ห้าของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ด้านฉาก พบว่า ฉากที่ปรากฏในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง มีทั้ง ฉากที่เป็นธรรมชาติ ฉากที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ ฉากที่เป็นช่วงเวลาหรือยุคสมัย และฉากที่เป็นการดำเนินชีวิตของตัวละคร ซึ่งทั้งหมดนี้ถือได้ว่าฉากเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทุก สอดคล้องกับแนวคิดของธัญญา สังขพันธานนท์ (2539) ได้สรุปฉากในเรื่องเล่าไว้ 5 ประเภท ได้แก่ ฉากที่เป็นธรรมชาติ ได้แก่ สภาพแวดล้อมธรรรมชาติที่แวดล้อมตัวละคร เช่น ป่าไม้ ทุ่งหญ้า ลำธาร หรือบรรยากาศค่ำเช้าในแต่ละวัน ฉากที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ ได้แก่ อารามบ้านช่อง เครื่องใช้ในครัว หรือสิ่งประดิษฐ์ที่มนุษย์มีไว้ใช้สอยต่าง ๆ ฉากที่เป็นช่วงเวลาหรือยุคสมัย

ส่วนที่หกของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ด้านมุมมอง พบว่ามุมมองในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญทั้ง 10 เรื่อง มี 3 ลักษณะ ได้แก่ ผู้เล่าเรื่องมองไปจากมุมมองของบุรุษที่สาม จากมุมมองที่เป็นกลาง และแบบผู้รอบรู้ไปหมดทุกอย่าง ซึ่งในแต่ละเรื่อง ผู้เล่ามักมีจุดยืนที่แตกต่างกัน ซึ่งจุดยืนเหล่านี้ส่งผลต่อมุมมองการนำเสนอเรื่องราว สอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนา แก้วเทพ (2542) ได้กล่าวว่า ในแต่ละเรื่องมีจุดยืนที่แตกต่างกันและจากจุดยืนที่แตกต่างกันทำให้มีมุมมอง เช่น การมองดูเหตุการณ์ การเข้าใจพฤติกรรมของตัวละครแตกต่างกัน

ส่วนที่เจ็ดของการศึกษาในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ด้านสัญลักษณ์พิเศษในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ทำรายได้สูงสุด 10 เรื่อง พบว่า สัญลักษณ์ที่ปรากฏภายในภาพยนตร์ แสดงให้เห็นถึงแนวคิดของผู้สร้างภาพยนตร์ผ่านสิ่งของ หรือสัญลักษณ์แทนความหมาย โดยในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญทั้ง 10 เรื่อง โดยส่วนใหญ่จะปรากฏสัญลักษณ์ของภาพหมดทุกเรื่อง มีเพียงภาพยนตร์เรื่อง พี่มาก..พระโขนง ภาพยนตร์เรื่อง 5 แพร่ง ตอนที่ 1 หลาวชะโอน ภาพยนตร์เรื่อง แฝด และภาพยนตร์เรื่อง ฝากไว้ในกายเธอ เท่านั้นที่ปรากฏให้เห็นสัญลักษณ์ของเสียงซึ่งถือได้ว่าเป็นเอกลักษณ์หนึ่งเดียวในภาพยนตร์ปรากฏสัญลักษณ์เกิดเป็นภาพจำของฉากนั้น ๆ ซึ้งสอดคล้องกับแนวคิดของฉัตรีญาณ์ ทวีทุน (2555) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดองค์ประกอบ ที่กล่าวถึงเรื่อง แก่นเรื่อง (theme) หรือสาระสำคัญของภาพยนตร์ที่ผู้สร้างต้องการจะบอกกล่าวแก่ผู้ชม เช่น แก่นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต เป็นแก่นเรื่องที่ที่มุ่งเสนอเรื่องจริงของชีวิต สร้างข้อวิพากษ์ในประสบการณ์ทางธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ภาพยนตร์ "สาระแนสิบล้อ" การใช้ close-up ในฉากที่ตัวละครต้องเผชิญกับการตัดสินใจสำคัญ ทำให้ผู้ชมสามารถเข้าใจอารมณ์ภายในของตัวละครได้

ในการศึกษาภาษาภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ การวิเคราะห์ประกอบด้วยหลายองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศและอารมณ์ให้กับเรื่องราว องค์ประกอบแรกคือ แสงและเงา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้าง

อารมณ์และความรู้สึกของผู้ชม แสงในภาพยนตร์มาจากสองแหล่งหลัก ได้แก่ แสงธรรมชาติและแสงประดิษฐ์ โดยแสงแต่ละประเภทจะใช้ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น การจัดแสงแบบไฮคีย์ (high key) จะให้แสงกระจายทั่วฉากทำให้ฉากดูสดใสและลดเงา การจัดแสงแบบโลว์คีย์ (low key) จะใช้แสงน้อยทำให้เกิดเงาเข้มข้น เหมาะสำหรับฉากที่ตึงเครียดหรือสยองขวัญ และการจัดแสงแบบทิศทาง (light directionality) จะเน้นการกำหนดทิศทางแสงเพื่อเพิ่มความเด่นชัดให้กับตัวละครหรือวัตถุในฉากในแบบต่าง ๆ องค์ประกอบสีมีบทบาทสำคัญในการสร้างอารมณ์และความรู้สึก เช่น สีแดงที่สื่อถึงความรุนแรงหรือการต่อสู้ สีดำที่สื่อถึงความมืดและลึกลับ และสีเขียวหรือสีน้ำเงินที่สื่อถึงความสงบ การใช้สีเหล่านี้ช่วยเพิ่มความลึกซึ้งให้กับบรรยากาศในฉาก เช่น ใน "พี่มาก..พระโขนง" การใช้สีดำและสีเขียวอ่อนช่วยสร้างความสงบ ในขณะที่สีแดงถูกใช้ในฉากที่มีความสยองขวัญ เพื่อเสริมอารมณ์ของผู้ชมให้เข้าถึงเนื้อเรื่องได้ดีขึ้น การถ่ายภาพยนตร์ (cinema photography) ใช้มุมกล้องต่างๆ เช่น medium shot, close up เพื่อเน้นอารมณ์ของตัวละคร รวมถึงการเคลื่อนกล้องด้วยเทคนิคต่าง ๆ เช่น pan tilt และ dolly เพื่อเสริมสร้างอารมณ์ในฉากแต่ละตอน การเลือกมุมกล้องและระยะ จะช่วยให้ผู้ชมเข้าใจเนื้อหาของภาพยนตร์และความรู้สึกของตัวละครได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เสียง (sound) ก็มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศและตึงเครียด โดยเสียงในบทสนทนา: เสียงประกอบและเสียงดนตรีจะช่วยให้ผู้ชมเข้าใจอารมณ์และความสัมพันธ์ของตัวละคร การใช้เทคนิคต่าง ๆ การตัดต่อสลับเหตุการณ์ (cross cutting) หรือการตัดต่อแบบต่อเนื่อง (continuity editing) ซึ่งในการตัดต่อแบบต่อเนื่องจะช่วยให้เนื้อเรื่องดำเนินไปอย่างลื่นไหลและเชื่อมโยงฉากต่าง ๆ ให้การตัดต่อเหล่านี้ช่วยให้ผู้ชมสามารถติดตามและรับอารมณ์ของภาพยนตร์ได้เต็มที่

ในส่วนของธีมศีลธรรม เช่น ผลกรรมและบาปบุญคุณโทษ เป็นปัจจัยสำคัญในภาพยนตร์สยองขวัญไทย ซึ่งสะท้อนค่านิยมในสังคมไทยที่เชื่อในผลของการกระทำ เช่น การกระทำดีจะได้รับผลดี และการกระทำชั่วจะได้รับผลกรรม การเลือกใช้ธีมนี้ในภาพยนตร์ไม่เพียงแต่สร้างความสำเร็จ แต่ยังสะท้อนถึงค่านิยมและความเชื่อในความยุติธรรมและผลกระทบจากการกระทำในสังคมไทย ซึ่งการนำเสนอธีมนี้สามารถกระตุ้นให้ผู้ชมสะท้อนความคิดเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรม และเชื่อมโยงกับค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ยังคงมีอิทธิพลในสังคมไทย

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่งานวิจัยนี้ ได้นำเสนอองค์ประกอบภาพยนตร์ของภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย โครงเรื่อง ความขัดแย้ง แก่นเรื่อง ตัวละคร ฉาก มุมมองของ สัญลักษณ์พิเศษ ส่วนแนวคิดภาษาของภาพยนตร์ ในภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ได้แก่ องค์ประกอบด้านฉาก องค์ประกอบด้านแสงและเงา องค์ประกอบด้านสี องค์ประกอบด้านการถ่ายภาพยนตร์ องค์ประกอบด้านเสียง องค์ประกอบด้านการตัดต่อและลำดับภาพ เป็นแนวทางในการผลิตภาพยนตร์แนวสยองขวัญในอนาคตให้ได้รับความนิยม และประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญให้ประสบความสำเร็จ โดยการนำแนวคิด และเทคนิคภาษาภาพยนตร์มาใช้ ไปปรับ หรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับภาพยนตร์ของตนเอง เพื่อเพิ่มคุณภาพ และตอบโจทย์ความนิยมของผู้ชมอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.2 งานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ชมที่สนใจภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่มีการตีความซับซ้อน และสัญลักษณ์เชิงลึก ทำให้เข้าใจความหมายและเนื้อหาที่ซ่อนอยู่ในภาพยนตร์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการสัมภาษณ์ผู้สร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญที่ประสบความสำเร็จทั้ง 10 เรื่อง และนำแนวความรู้สึกของผู้ชมภาพยนตร์นำมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อให้เข้าถึงความเข้าใจด้านจิตทวิทยาของผู้ชม เพื่อให้ได้แนวคิดและมุมมองเชิงลึกจากผู้สร้าง แนวทางที่เป็นเอกลักษณ์ของภาพยนตร์แต่ละเรื่อง

2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับผู้ชมภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญ ให้เน้นไปในทางพฤติกรรมของผู้ชมเป็นส่วนใหญ่ เพื่อศึกษาว่าผู้ชมสามารถตีความ และเข้าใจความหมาย ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการถ่ายทอดแนวคิดมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ชมภาพยนตร์แนวสยองขวัญ โดยการสัมภาษณ์เพื่อเข้าถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. (2542). *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เอดิสัน เพรส โพรดักส์.

ฉัตรีญาณ์ ทวีทุน. (2555). อัตลักษณ์ของผี และความคิดเห็นของวัยรุ่นที่มีต่ออัตลักษณ์ผีในสื่อภาพยนตร์ไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พึงพิศ เทพปฏิมา. (2546). *การถ่ายทอดความคิดเรื่องจิตวิญญาณในภาพยนตร์.* วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาพเพรง เลี้ยงสุข. (2564). *การวิเคราะห์ความเป็นอื่นของตัวละครในภาพยนตร์แอนิเมชันเรื่อง Finding Nemo และ Finding Dory*. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทริยา วิริยะศิริวัฒนะ. (2558). *การวิเคราะห์การเล่าเรื่องในภาพยนตร์เรื่อง Les Misérables*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัตนา จักกะพาก และ จิรยุทธ สินธุพันธ์. (2545). *จินตทัศน์ทางสังคมและกลวิธีการเล่าเรื่องในภาพยนตร์ของสัตยาจิตเรย์: การศึกษาวิเคราะห์.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รักศานต์ วิวัฒน์สินอุดม. (2546). *นักสร้าง สร้างหนัง หนังสั้น.* โครงการตำราคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัญญา สังขพันธานนท์. (2539). *วรรณกรรมวิจารณ์.* นาคร.

Andrew, J. D. (1976). *The Major Film Theories: An Introduction*. Oxford University Press.

Holman, C. H., & Harmon, W. (1992). *A Handbook to Literature* (6th ed). Macmillan.

Mamer, B. (1999). *Film Production Technique: Creating the Accomplished Image* (2nd ed.). Wadsworth Publishing.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

Technology acceptance and marketing mix affectingelectric vehicles purchasing decision in Shanghai, People's Republic of China

จ้วง เทียนเป่ย [1*], ศิริกานดา แหยมคง [2], อิราวัฒน์ ชมระกา [3]
Zhuang Tianpei [1*], Sirikarnda Yaemkong [2], Irawat Chomraka [3]

[1,2,3] หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
[1,2,3] Master of Business Administration Program in Business Administration, Uttaradit Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: ztpokc@gmail.com [1], Sirikarnda_yea@uru.ac.th [2], chomraka@hotmail.com [3]

Received: June 3, 2025 Revised: June 29, 2025 Accepted: July 10, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน และ 2) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่อาศัยในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้ และการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ร้อยละ 47.40 และส่วนประสมทางการตลาดรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ร้อยละ 58.70

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจซื้อ

Abstract

This research aimed to 1) study the level of importance of technology acceptance, marketing mix, and electric vehicle purchasing decisions in Shanghai, the People's Republic of China, and 2) study the influence of technology acceptance and marketing mix on electric vehicle purchasing decisions in Shanghai, the People's Republic of China. The sample consisted of 385 electric vehicle users living in Shanghai, the People's Republic of China selecting through a convenient sampling method. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the research found that 1) the technology acceptance, marketing mix, and electric vehicle purchasing decisions in Shanghai, the People's Republic of China, were at a high level overall. 2) The acceptance of electric vehicle technology in Shanghai, the People's Republic of China, in terms of using, perceived ease of use, intention to use, and perceived benefits, significantly influenced the electric vehicle purchasing decisions in Shanghai, the People's Republic of China, at a statistical significance level of .05. Jointly, these variables explained 47.40 percent of the factor influencing technology acceptance among electric vehicle users in Shanghai, the People's Republic of China. The product, promotion, and price had significant impact on purchase decisions ($p < .05$), with a combined predictive power of 58.70%.

Keywords: technology acceptance, marketing mix, purchasing decision

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มสูงขึ้น และปัญหาเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดจากการปล่อยมลพิษจากยานยนต์ ทำให้ประเทศจีนมีบริษัทผลิตรถยนต์ไฟฟ้าเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ (Chin et al., 2024) เนื่องจาก รถยนต์ไฟฟ้าได้กลายเป็นอุตสาหกรรมอนาคตที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกส่งเสริมการพัฒนารถยนต์พลังงานใหม่ โดยจีนเป็นหนึ่งในประเทศที่ตั้งเป้าหมายที่จะบรรลุการเป็นตลาดผู้นำรถยนต์ไฟฟ้าหรือ รถยนต์ EV (Electric Vehicle) 100% ในปี 2050 ในฐานะของมหาอำนาจที่กำลังเติบโต ระดับเศรษฐกิจระดับประเทศ และคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยของจีนมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปริมาณการขายของอุตสาหกรรมรถยนต์เพิ่มขึ้น และความต้องการรถยนต์ในประเทศก็เพิ่มขึ้นทุกปี โดยสถาบันวิจัยอุตสาหกรรมเชิงพาณิชย์ของจีนชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมรถยนต์พลังงานใหม่เป็นกระแสหลัก ดังนั้น ตลาดรถยนต์พลังงานใหม่ของจีนมีแนวโน้มที่ดีและศักยภาพในการพัฒนาที่ยิ่งใหญ่ (Jin et al., 2021) โดยปัจจุบันตลาดรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศจีนเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมาแบบก้าวกระโดด ด้วยวิสัยทัศน์ และนโยบายสนับสนุนจากรัฐบาลจีน อาทินโยบายยกเว้นภาษีซื้อ นโยบายให้เงินอุดหนุนแก่ผู้ซื้อรถยนต์ไฟฟ้า และนโยบายการอุดหนุนรถยนต์ไฟฟ้าแก่ผู้ผลิตในช่วงเริ่มแรกของการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์พลังงานใหม่ จึงทำให้ประเทศจีนกลายเป็นตลาดรถยนต์ไฟฟ้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2568) ทำให้รถยนต์ไฟฟ้ามีทิศทางการพัฒนาที่ดี และอนาคตทางด้านการตลาดที่สดใส เป็นส่วนสำคัญในอุตสาหกรรมยานยนต์และการผลิตในปัจจุบัน เนื่องจากรัฐบาลจีนสนับสนุนอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้า (Hao & Preedawiphat, 2019)

เนื่องจากความสำเร็จของจีนในการส่งเสริมการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าอย่างเต็มตัวของจีนด้วยยอดขายถึง 63.8 ล้านคันในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งความสำเร็จของยอดขายของรถยนต์ไฟฟ้าของจีน รวมถึงสืบเนื่องจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดรถยนต์ไฟฟ้าของประเทศจีน จึงทำให้ประเทศจีนมีการพัฒนาด้านรถยนต์ไฟฟ้า หรือการใช้พลังงานสะอาด กลายเป็นที่สนใจเป็นอย่างมากด้วยยอดขายถึง 63.8 ล้านคัน ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งความสำเร็จของยอดขายของรถยนต์ไฟฟ้าของจีน รวมถึงสืบเนื่องจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดรถยนต์ไฟฟ้าของประเทศจีน จึงทำให้ประเทศจีนมีการพัฒนาด้านรถยนต์ไฟฟ้า หรือการใช้พลังงานสะอาดกลายเป็นที่สนใจเป็นอย่างมาก ในปี 2567 จะมีเสถียรภาพและมีความก้าวหน้า แสดงให้เห็นถึงความยืดหยุ่นแข็งแกร่งในการพัฒนารถยนต์พลังงานไฟฟ้ายังคงเติบโตอย่างรวดเร็ว รถยนต์ไฟฟ้าของจีนสร้างสถิติประจำปีใหม่อีกครั้ง ปี 2568 สมาคมผู้ผลิตยานยนต์แห่งประเทศจีน (CAAM) รถยนต์ไฟฟ้าของจีนมีการเติบโตในปี 2567 โดยในจำนวนนี้ ปริมาณการผลิตและการขายยานยนต์พลังงานใหม่สูงเกิน 12.8 ล้านคันในปี 2567 ยอดขายรถยนต์ใหม่ทั้งหมดจะสูงถึง 40.9% (Xinhua, 2024)

โดยเมื่อไม่นานมานี้ ถึงแม้รถยนต์พลังงานใหม่ของจีนจะมีปรากฏการณ์การเติบโตแบบก้าวกระโดด และผู้ผลิตจำนวนมากขยายส่วนแบ่งการตลาดของตนเข้าสู่การแข่งขันรถยนต์ไฟฟ้าอย่างรุนแรง โดยเฉพาะผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าแบรนด์ BYD ซึ่งเป็นรถยนต์ไฟฟ้าในท้องถิ่นของจีนและแบรนด์ Tesla เป็นรถยนต์ไฟฟ้าที่ไม่ใช่สัญชาติจีน โดยทั้งสองแบรนด์หลักมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง (Jin et al., 2021) นอกจากนี้ แม้จะมีความพยายามในการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความตั้งใจในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภค แต่ก็ยังคงมีช่องว่างที่สำคัญเกี่ยวกับความตั้งใจในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของแบรนด์จีนโดยเฉพาะ (Chin et al., 2024) โดยจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้าสัญชาติจีน ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Zhang et al. (2022) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมีผลเชิงบวกต่อความเต็มใจที่จะซื้อ และงานวิจัยของ Yang & Wen (2023) พบว่า ความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ความเป็นประโยชน์ไม่เพียงแต่เป็นตัวแปรทำนายหลักเกี่ยวกับความตั้งใจในพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค แต่ยังเป็นตัวแปรกลางของความสัมพันธ์ความตั้งใจในพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อรถยนต์ไฟฟ้าอีกด้วย อีกทั้งยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Zhao (2024) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภครถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคในประเทศจีนผ่านการศึกษาผู้บริโภคที่มีศักยภาพ มีตัวบ่งชี้ของรถยนต์ไฟฟ้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการพิจารณาซื้อรถยนต์ไฟฟ้าจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ระยะทางขับขี่หลังจากการชาร์จแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ในการชาร์จแต่ละครั้ง ความสะดวกในการชาร์จ อายุแบตเตอรี่ และประสิทธิภาพยานพาหนะ ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถให้แนวทางสำหรับการพัฒนาการผลิตในแง่ของผลิตภัณฑ์ และการตลาดของรถยนต์พลังงานใหม่ได้

ดังนั้น จากความสำคัญของปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับรถยนต์ไฟฟ้า และการสร้างส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้าในอนาคต อีกทั้งสามารถนำผลวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าสาธารณรัฐประชาชนจีนให้มีประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (technology acceptance)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดยจะให้ความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยที่มีการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (perceived ease of use) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์จากการใช้งาน (perceived usefulness) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี

Chu & Chu (2011) ได้ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี (technology acceptance) ไว้ว่า เป็นการทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ การเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี
2. ความง่ายในการใช้งาน คือ การง่ายต่อเรียนรู้และสามารถใช้งานได้ง่ายของผู้ใช้งาน
3. ความตั้งใจที่จะใช้งาน คือ พฤติกรรมหรือความตั้งใจของบุคคลที่สนใจในการใช้งานเทคโนโลยี
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง คือ การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานเกิดขึ้น
5. ทัศนคติที่มีต่อการใช้ คือ ความรู้สึกและความคิดของผู้ใช้งานที่มีต่อต่อการใช้งานเทคโนโลยี
6. การนำมาใช้งานจริง คือ การที่เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาสู้การใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน

Davis et al. (1989) ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยเป็นทฤษฎีที่ขยายองค์ความรู้ที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein & Ajzen (1975) ซึ่งนำมาใช้ในการอธิบายการยอมรับเทคโนโลยี โดยพัฒนาในงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกจนได้เป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1) ปัจจัยภายนอก (external variables) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness) 3) การรับรู้ถึงความง่าย (perceived ease of use) 4) ทัศนคติต่อการใช้งาน (attitude toward using) 5) ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (behavior intention) และ 6) พฤติกรรมการใช้จริง (actual use)

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix)

Kotler & Armstrong (2001) กล่าวว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เป็นปัจจัยภายในของธุรกิจที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด ซึ่งธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการและเลือกใช้กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและสถานการณ์ทางการตลาดที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง ทุก ๆ สิ่งอันสามารถตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของผู้บริโภคเพื่อการได้มาซึ่งการเข้าถึงสิทธิ์ พิจารณาในการใช้บริโภค ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด หรือหมายถึง สินค้าที่มีตัวตน (tangible goods) ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ (physical) บุคคล (persons) สถานที่ (places) สินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ประกอบด้วย การบริการ (services) ได้แก่ การบริการของผู้ขาย ชื่อเสียงของผู้ขาย การรับประกัน และรวมไปถึงความคิด (ideas) เป็นต้น

2. ราคา (price) หมายถึง จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้า หรือการใช้บริการอันบ่งบอกถึงมูลค่าของสินค้าในรูปของตัวเงินที่ผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะจ่าย เพื่อแลกกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยจะเห็นได้ว่าราคาเป็นสื่อกลางสำหรับแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ อันประกอบด้วย คนกลางและธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งหน้าที่อำนวยความสะดวกระหว่างช่องทางการจัดจำหน่าย หรือช่องทางการตลาดเป็นองค์กร อันมีความสัมพันธ์กันในช่องทางช่วยนำสินค้าหรือบริการที่สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางธุรกิจ สินค้าเคลื่อนย้ายผ่านคนกลางในระดับต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการสื่อสารเพื่อแจ้งข่าวสาร จูงใจ และเตือนความจำเกี่ยวกับสินค้าและบริการของผู้ผลิต ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะสามารถกระตุ้นการซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้น การส่งเสริมการตลาด จึงเป็นการติดต่อสื่อสารของผู้ผลิตไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ชักจูง เตือนความจำ อีกทั้งยังเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคที่มุ่งหวังให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง เป็นต้น

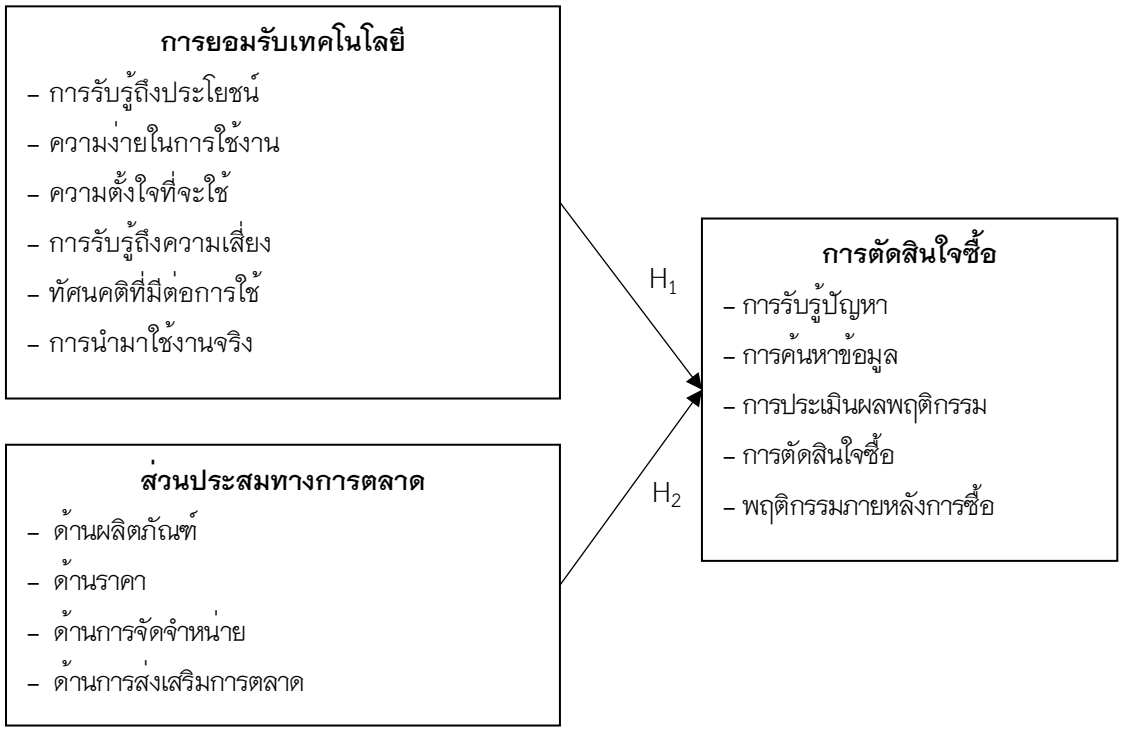
แนวคิดการตัดสินใจซื้อ (purchase decision)

Kotler (1997) ได้ให้ความหมายของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ไว้ว่าเป็นขั้นตอนทางจิตวิทยาที่สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค แต่ละบริษัทพยายามที่จะเข้าใจกระบวนการนี้เพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นตอน โดยขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นมี 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ 1) การรับรู้ปัญหา (problem recognition) 2) การค้นหาข้อมูล (information search) 3) การประเมินผลพฤติกรรม (evaluation of alternatives) 4) การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) และ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (post purchase behavior)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมตามตัวแปรต้น ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ 2) ความง่ายในการใช้งาน 3) ความตั้งใจที่จะใช้ 4) การรับรู้ถึงความเสี่ยง 5) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ 6) การนำมาใช้งานจริง และส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการจัดจำหน่าย และ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อ ได้แก่ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และแนวคิดการตัดสินใจซื้อ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้ 1) แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) และ Chu & Chu (2011) 2) ส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler & Armstrong (2001) และ 3) การตัดสินใจซื้อของ Kotler (1997) มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่อาศัยในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งในที่นี้ไม่ทราบขนาดประชากรที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Cochran (1953) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้จำนวน 385 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามคัดกรองไว้ตอนต้นของแบบสอบถาม เพื่อคัดกรองผู้ที่มีความตั้งใจจะซื้อรถยนต์ไฟฟ้าภายในระยะเวลาไม่เกิน 1–2 ปี หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้รถยนต์ไฟฟ้ามาก่อน ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้า แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้า แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2 – 4 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าน้ำหนักในการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1997)

5 = มีความสำคัญระดับมากที่สุด 4 = มีความสำคัญระดับมาก

3 = มีความสำคัญระดับปานกลาง 2 = มีความสำคัญระดับน้อย

1 = มีความสำคัญระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 3 คน เมื่อได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาคำนวนหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า IOC รายข้อเท่ากับ .67–1.00 ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า .5 (Rovinelli & Hambleton, 1997) แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามที่ได้จากแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (cronbach) มีค่าเท่ากับ .909 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 (Nunnally & Bernstein, 1994) บ่งชี้ว่ามีความสอดคล้องภายในระหว่างข้อคำถามในแต่ละด้าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่อาศัยในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 385 ชุด

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยทำการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของ 1) การยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้า 2) ส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้า และ 3) การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรแบบ Enter (Enter selection) กำหนดระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้า

การยอมรับเทคโนโลยี	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ถึงประโยชน์	3.66	.64	มาก
ความง่ายในการใช้งาน	3.87	.43	มาก
ความตั้งใจที่จะใช้	3.73	.56	มาก
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	3.83	.53	มาก
ทัศนคติที่มีต่อการใช้	3.70	.74	มาก
การนำมาใช้งานจริง	3.93	.71	มาก
ภาพรวม	3.79	.40	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการนำมาใช้งานจริง ($\overline{X}$ = 3.93) รองลงมาคือ ด้านความง่ายในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.87) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ ($\overline{X}$ = 3.66)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้า

ส่วนประสมทางการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.99	.62	มาก
2. ด้านราคา	4.00	.71	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.84	.61	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91	.66	มาก
ภาพรวม	3.94	.48	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านราคา ($\overline{X}$ = 4.00) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 3.99) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ = 3.84)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การรับรู้ปัญหา	3.71	.43	มาก
2. การค้นหาข้อมูล	3.79	.50	มาก
3. การประเมินผลพฤติกรรม	3.76	.47	มาก
4. การตัดสินใจซื้อ	3.74	.45	มาก
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ	3.71	.62	มาก
ภาพรวม	3.74	.29	มาก

จากตาราง 3 พบว่า การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการค้นหาข้อมูล ($\overline{X}$ = 3.79) รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลพฤติกรรม ($\overline{X}$ = 3.76) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรับรู้ปัญหา ($\overline{X}$ = 3.71)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

การยอมรับเทคโนโลยี	การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า						
	B	Std. Error	(β)	t	Sig.	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	1.794	.126		14.269	.000*		
การรับรู้ถึงประโยชน์	.046	.020	.100	2.290	.023*	.725	1.379
ความง่ายในการใช้งาน	.198	.027	.293	7.458	.000*	.904	1.106
ความตั้งใจที่จะใช้	.070	.022	.136	3.185	.002*	.759	1.317
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	.022	.022	.041	.997	.319	.836	1.196
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.142	.019	.360	7.467	.000*	.599	1.669
การนำมาใช้งานจริง	.036	.020	.089	1.773	.077	.555	1.802
$R = .689$, $R^2 = .474$, R^2 Adj = .466, F = 56.796							

*มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสถิติก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอยู่ระหว่าง .555 – .904 ค่า VIF ของตัวแปรทุกตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 1.106 – 1.802 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กัน Multicollinearity เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า .10 สำหรับค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (β = .360) ความง่ายในการใช้งาน (β = .293) ความตั้งใจที่จะใช้ (β = .136) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (β = .100) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ร้อยละ 47.40

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า							
ส่วนประสมทางการตลาด	B	Std. Error	(β)	t	Sig.	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	2.865	.114		25.205	.000*		
ด้านผลิตภัณฑ์	.102	.023	.220	4.375	.000*	.846	1.182
ด้านราคา	.072	.025	.174	2.818	.005*	.563	1.776
ด้านการจัดจำหน่าย	.041	.026	.085	1.591	.112	.757	1.321
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.089	.027	.201	3.261	.001*	.564	1.772
$R = .532$, $R^2 = .587$, R^2 Adj $= .578$, $F = 61.785$							

*มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสถิติก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอยู่ระหว่าง .563 – .846 ค่า VIF ของตัวแปรทุกตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 1.182 – 1.776 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กัน Multicollinearity เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า .10 สำหรับค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

การวิเคราะห์อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ด้านผลิตภัณฑ์ (β = .220) ด้านการส่งเสริมการตลาด (β = .201) และด้านราคา (β =.174) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ร้อยละ 58.70

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้รถยนต์ไฟฟ้าก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการใช้งานเรื่องการลดค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีที่ทันสมัย การมีระบบความปลอดภัยรองรับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ว่าการใช้รถยนต์ไฟฟ้าเหมาะสมกับการใช้เป็นพาหนะในการเดินทางในชีวิตประจำวัน มีการใช้ที่ไม่ยุ่งยาก สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้ง่าย ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้รถยนต์ไฟฟ้า เนื่องจากมีทัศนคติที่ดีต่อรถยนต์ไฟฟ้า โดยเชื่อว่ารถยนต์ไฟฟ้ามีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ตลอดจนผู้ใช้สามารถยอมรับได้ถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากรถยนต์ไฟฟ้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2022) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากที่ไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการนำมาใช้งานจริงตามวัตถุประสงค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เด่นยุกต์ (2565) พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี ด้านความคุ้มค่าและความเหมาะสมต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ารถยนต์ไฟฟ้ามีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี มีมาตรฐานรับรองความปลอดภัยครบถ้วน รวมถึงมีการออกแบบรถยนต์ไฟฟ้ามีรูปแบบความสวยงามที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบเทคโนโลยีการขับขี่ปลอดภัย ระบบชาร์จแบบเร็ว เป็นต้น และราคาของรถยนต์ไฟฟ้ามีความเหมาะสมกับสมรรถนะ มีรถยนต์ไฟฟ้าที่หลายรุ่นให้เลือก มีศูนย์บริการที่มีความเป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เดินทางได้สะดวก และติดต่อได้หลายช่องทาง ตลอดจนมีสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ มีการจัดโปรโมชัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย มณีโชติ (2565) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบว่ารถยนต์ไฟฟ้าช่วยลดค่าใช้จ่ายจากน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีราคาสูง ช่วยลดปัญหามลพิษทางอากาศและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และการใช้รถยนต์ไฟฟ้ามีความทันสมัยกว่าการใช้รถยนต์ทั่วไป โดยจะค้นหาข้อมูลคุณสมบัติและประโยชน์ของรถยนต์ฟ้า ความน่าเชื่อถือของยี่ห้อรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อนำมาประเมินก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย มณีโชติ (2565) พบว่า การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี 4 ด้าน คือ 1) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ 2) ด้านความง่ายในการใช้งาน 3) ด้านความตั้งใจที่จะใช้ และ 4) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ร่วมกันพยากรณ์

การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้เนื่องจาก การรับรู้ถึงประโยชน์ของรถยนต์ไฟฟ้าที่มีอัตราการเร่งที่แรงกว่ารถยนต์ทั่วไป ไม่มีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์ เนื่องจากใช้การขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า รถยนต์ไฟฟ้ามีระบบอุปกรณ์มาตรฐานรับรองความปลอดภัย และมีเทคโนโลยีที่สมัย และครบครัน ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้ามีความรู้สึกว่ารถยนต์ไฟฟ้าเข้าใจได้ง่าย มีระบบไฟฟ้าที่ชัดเจนบำรุงรักษาได้สะดวกเพราะไม่มีเครื่องยนต์ และไม่ต้องเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ส่วนการรับรู้ถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับเครื่องยนต์ไฟฟ้าที่อาจจะมีปัญหาในบางสถานการณ์ทำให้เกิดทัศนคติที่มีต่อการใช้ คือการรู้สึกว่ารถยนต์ไฟฟ้า ทำให้เกิดความประหยัดในค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการเดินทาง นอกจากนี้แล้วรัฐบาลจีนให้การสนับสนุนส่วนลดในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อเป็นการลดปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2022) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมีผลเชิงบวกต่อความเต็มใจที่จะซื้อ หน่วยงานและรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบาย โดยประการแรกจำเป็นต้องสร้างความตระหนักรู้ให้กับสาธารณชนเกี่ยวกับผลกระทบเชิงลบของยานยนต์พลังงานเชื้อเพลิงแบบดั้งเดิม และจะต้องสามารถทำให้ประชาชนตระหนักถึงบทบาทของรถยนต์ไฟฟ้าในการบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด มลพิษทางอากาศ และการใช้พลังงานผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ประการที่สอง บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องควรพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการบริโภค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhao (2024) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภค โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานส่งผลกระทบอย่างมากต่อความตั้งใจในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้า โดยการออกแบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้และการผสานรวมเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าเข้ากับชีวิตประจำวันอย่างราบรื่นถือเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ความสะดวกในการใช้งานสามารถส่งผลในเชิงบวกต่อประโยชน์ที่รับรู้ และเป็นผลให้เกิดการกำหนดทัศนคติที่มีต่อรถยนต์ไฟฟ้าอีกด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ทั้งนี้เนื่องจากคุณสมบัติและสมรรถนะของเครื่องยนต์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบเทคโนโลยีการขับขี่ปลอดภัย ระบบชาร์จแบบเร็ว ระบบอินโฟเทนเมนต์ เป็นต้น นอกจากนี้ ราคาของรถยนต์ไฟฟ้ามีความเหมาะสมกับสมรรถนะ รวมถึงราคาแบตเตอรี่และอะไหล่ของรถยนต์ ตลอดจนการส่งเสริมการตลาดที่มีการจัดโปรโมชัน เช่น ของแถม ส่วนลดราคาพิเศษ เงื่อนไขพิเศษในการผ่อนชำระสินเชื่อ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhao (2022) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภครถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคในประเทศจีน ตัวบ่งชี้ของรถยนต์ไฟฟ้าให้ความสำคัญในการพิจารณาซื้อรถยนต์ไฟฟ้าจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ระยะทางขับขี่หลังจากการชาร์จแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ในการชาร์จแต่ละครั้ง ความสะดวกในการชาร์จ อายุแบตเตอรี่ และประสิทธิภาพยานพาหนะ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการผลิตในแง่ของผลิตภัณฑ์ และการตลาดของรถยนต์พลังงานไฟฟ้าได้ และงานวิจัยของ Zhang (2024) พบว่า เทสล่ายังได้ขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วในประเทศจีนด้วยกลยุทธ์การกำหนดราคาใน 4P ของส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ กลยุทธ์การตัดราคาและกลยุทธ์การกำหนดราคาที่ดึงดูดใจ ช่วยให้เทสล่ากระตุ้นให้ผู้บริโภคที่ลังเลใจมีพฤติกรรมการซื้อ ส่วนผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการจัดจำหน่ายไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การจัดจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้าไม่ใช่ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคจีนให้ความสำคัญในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้า คือ คุณภาพและเทคโนโลยีของรถ เช่น ระยะทางต่อการชาร์จ ฟังก์ชันที่ทันสมัย ราคา และสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ เช่น เงินอุดหนุน สิทธิเลี่ยงโควตาใบอนุญาต ตลอดจนเครือข่ายสถานีชาร์จ และการให้บริการหลังการขาย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลมากกว่าด้านการจัดจำหน่าย

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน เกิดจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประเด็นหลักด้าน 4 ด้าน คือ 1) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ 2) ความง่ายในการใช้งาน 3) ความตั้งใจที่จะใช้ และ 4)การรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 3 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการส่งเสริมการตลาด และ 3) ด้านราคา ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวจะเป็นการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ผลิตรถยนต์พลังงานใหม่ในประเทศจีนในการพัฒนาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางตำแหน่งและการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์การตลาดอื่น ๆ ของอุตสาหกรรมยานยนต์และการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การยอมรับเทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้า 4 ด้าน คือ 1) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ 2) ความง่ายในการใช้งาน 3) ความตั้งใจที่จะใช้ และ 4) การรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยจะต้องนำเสนอถึงประโยชน์ของรถยนต์ไฟฟ้าที่มีอัตราการเร่งที่แรงกว่ารถยนต์ทั่วไป ไม่มีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์ มีระบบ อุปกรณ์มาตรฐานรับรองความปลอดภัย และมีเทคโนโลยีที่สมัย และครบครัน ด้านความง่ายในการใช้งานของผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่มีระบบการทำงานของรถยนต์ไฟฟ้าที่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าเกิดการรับรู้ว่ารถยนต์ไฟฟ้าบำรุงรักษาง่าย ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง โดยทำให้ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าเกิดการรับรู้ว่าเครื่องยนต์ไฟฟ้าอาจจะมีปัญหาในบางสถานการณ์ ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้จะต้องทำให้ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้ารู้สึกว่ารถยนต์ไฟฟ้าทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทาง ซึ่งรัฐบาลจีนให้การสนับสนุนส่วนลดของรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อลดเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และด้านการนำมาใช้งานจริงจะต้องทำให้เกิดการรับรู้ว่าการใช้รถยนต์ไฟฟ้าเหมาะในการใช้เดินทางในชีวิตประจำวัน และจะต้องมีโชว์รูมที่มีการจัดแสดงรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อที่ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าสามารถทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

1.2 ส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์ไฟฟ้า 3 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการส่งเสริมการตลาด และ 3) ด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังนั้นควรเน้นด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะของเครื่องยนต์ที่มีประสิทธิภาพ ด้านราคาของรถยนต์ไฟฟ้าที่จะต้องมีความเหมาะสมกับสมรรถนะ ราคาแบตเตอรี่ และอะไหล่มีความเหมาะสม และด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการส่งเสริมการตลาดด้วยการจัดโปรโมชัน เช่น ของแถม ส่วนลดราคาพิเศษ เงื่อนไขพิเศษในการผ่อนชำระสินเชื่อ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน เช่น คุณค่าตราสินค้า และความไว้วางใจ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือรถยนต์ไฟฟ้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลายกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.2 การเลือกใช้เทคนิคการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2568). *งาน The 7th China–Arab States Expo 2025 สร้างโอกาสการค้าไทยสู่ตลาดจีนและกลุ่มประเทศอาหรับ.* สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเฉิงตู. สืบค้น 20 มกราคม 2568 จาก https://www.ditp.go.th/post/cz9w0nnqmzeh4xwyviyd1zrh.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 9). บริษัทธรรมสาร จำกัด.

ณัฐพล เด่นยุกต์. (2565). *การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้าสัญชาติจีนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย มณีโชติ. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของกลุ่มลูกจ้างเอกชนในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Best, J. W. (1997). *Research in Education* (9th ed). Prentice–Hell.

Chin, T. A, Yu, F., Tuan, L. Y., & Tat, H. H. (2024). Key factors influencing consumer purchase intentions for Chinese brand electric vehicles. *International Journal of Business and Society, 25(3),* 1072–1104.

Chu, A. Z. C., & Chu, R. J. C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan: Technology acceptance model analysis. *The International Journal of Human Resource Management, 22*(5), 1163–1179.

Cochran. W.G. (1953). *Sampling Techiques***.** John Wiley & Sons.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340.

Davis, F D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35*(8), 982–1003.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, *intention and behavior: An introduction to theory and research.* Addison–Wesley.

Hao, L., & Preedawiphat, S. (2019). Factors affecting purchase intention of Tesla in ShangHai. *ICMSIT 2019: 6th International Conference on Management Science, Innovation, and Technology* (pp. 214–226). Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University.

Jin, H., Mei, X., & Sun, Z. (2021). Research on consumer purchasing preference and marketing strategy of electric vehicle industry in China. *BCP Business* & *Management, 14,* 177–186.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control.* (9th ed.). Prentice–Hell.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Principles of marketing. Prentice–Hall.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed). McGraw– Hill.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity**.** *Dutch Journal of Education Research, 2*(2), 49– 60.

Xinhua. (2024). *China's auto sector reports growth momentum in first nine months*. Gov.cn. Retrieved January 15, 2025, from https://english.www.gov.cn/archive/statistics/202410/13/content_WS670b025ac6d0868f4e8ebc93.html.

Yang, H., & Wen, H. (2023). Factors Influencing the Acceptance of Small Electric Vehicles in China: An Extended Technology Acceptance Model Analysis. *Proceedings of the 3rd International Conference on Digital Economy and Computer Application (DECA 2023) (pp. 336–345).* Atlantis Highlights in Computer Sciences 17, Atlantis Press.

Zhang, B. S., Ali K., & Kanesan, T. (2022). A model of extended technology acceptance for behavioral intention toward EVs with gender as a moderator. *Frontiers in Psychology, 13*. Article 1080414. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1080414.

Zhang, Y. (2024). The 4P's of marketing mix analysis: The uniqueness of Tesla's strategic marketing tactics in China. *Proceedings of the 2023 2nd International Conference on Economics, Smart Finance and Contemporary Trade (ESFCT 2023)* (pp. 233–240). Advances in Economics, *Business and Management Research, 261.* https://doi.org/10.2991/978-94-6463-268-2_28.

Zhao, B. (2024). Factors influencing purchase intention of electric vehicles of consumers in Chengdu, China. *AU-GSB e-Journal, 17*(3), 49–58.

Zhao, Z. (2022). *Factors Influencing the consumption of electric vehicles in China.* Independent Study Business Administration, Siam University.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

Management of AI chatbots in education: A systematic literature review

Saratchan Ploybut [1*]

[1] International Business Program, International College, Dhurakij Pundit University

Corresponding author's e-mail: Saratchan.plo@dpu.ac.th [1]

Received: June 7, 2025 Revised: July 7, 2025 Accepted: July 10, 2025

Abstract

This systematic literature review (SLR) examines the current applications of AI chatbots in education by analyzing 30 peer-reviewed articles indexed in Scopus and published between 2020 and 2025. Following the PRISMA 2020 framework, this study addressed four key objectives: 1) to explore the current patterns of AI chatbot usage, 2) to identify and analyze the perceived benefits of AI chatbots in education, 3) to examine the key challenges of AI chatbots in education, and 4) to propose evidence-based management strategies that can support the responsible and effective implementation of AI chatbots in education. The study revealed that AI chatbots were predominantly employed to personalize learning, enhance student engagement, facilitate self-regulated learning, and streamline administrative tasks. Benefits included improved access to educational resources, enhanced writing and research skills, and more efficient classroom, management. On the other hand, concerns persist regarding data privacy, ethical implications, and academic integrity, particularly as students may leverage these tools for educational misconduct, alongside the potential negative impact on critical thinking skills. To mitigate this concern, the study suggested that institutions formulated clear policies, facilitate faculty training, align chatbot integration with pedagogical goals, and implement continuous evaluation mechanisms. The study aimed to provide evidence based – insight for educators, and policymakers involved in the integration of AI chatbots within educational settings.

Keywords: AI chatbots, education management, education technology, systematic literature review

Background and significance

Artificial Intelligence (AI) is transforming the way education works around the world. AI–powered chatbots are increasingly used to personalize learning and enhance engagement. Moreover, it provides administrative support, which helps teachers to save more time and can be more focused on the students (Kuhail et al., 2023; Lan & Zhou, 2025; Romero Alonso et al., 2025). The growing popularity of AI chatbots is also reflected in market trends. In 2024, the global AI chatbots market was worth about 8.6 billion US dollars, and it is expected to reach over 11.14 billion in 2025. By 2029, this number may rise to more than 31.11 billion, by a compound annual growth rate (CAGR) of 29.3%. This shows just how quickly this technology is spreading and growing (The Business Research Company, 2025).

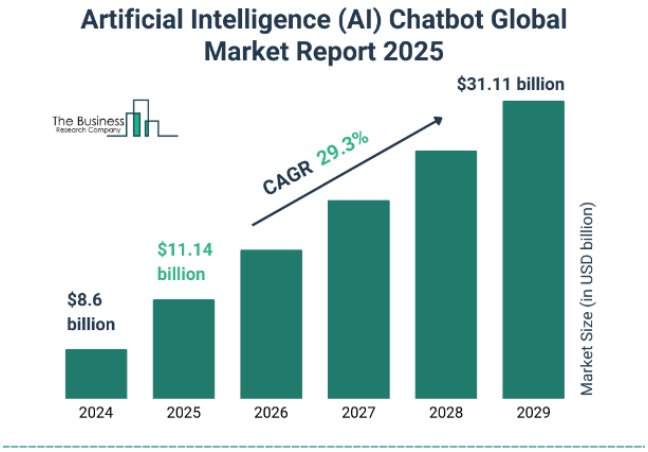


Figure.1 Artificial Intelligence (AI) AI Chatbots Global Market Report

Governments and educational institutions are also responding to this trend. In the UK, the Department for Education now encourages teachers to leverage AI tools for automating routine tasks to save more time and can have more focus on students, while emphasizing transparency and risk management (Shearing, 2025). Similarly, more than 100 Canadian universities and colleges are integrating AI chatbots into digital textbooks to offer personalized feedback and flexible learning opportunities (Tang, 2024). These examples illustrate policy trends but are not part of the academic literature reviewed.

Recent academic studies highlight AI chatbot use for personalized learning, engagement, and administrative support (Ezzaim et al., 2023; Wiboolyasarin et al., 2025), help students manage their own learning to match with their learning style (Lan & Zhou, 2025), keep learners more engaged (D'Mello et al., 2024), and even encourage teamwork and collaboration (Zapata et al., 2024).

However, AI chatbots also brings several challenges including data privacy, algorithmic bias, academic integrity, and impacts on critical thinking. There are ongoing discussions about student data privacy and the security of the information shared with AI chatbots (Almalki et al., 2025; Mat Yusoff et al., 2025). Some researchers are also concerned about AI spreading false or biased information, which can cause some misunderstanding and trust

issues (Heil et al., 2025; Winkler et al., 2023). Another major challenge is academic honesty, as some students might use AI in ways that lead to plagiarism or make them too dependent on it for thinking and writing (Dhamija & Dhamija, 2025; Elliott et al., 2025). According to the challenges that have been mentioned, teachers need to be informed about how overusing AI chatbots could make students less skilled at thinking critically or solving problems (Kim et al., 2025; Zhang et al., 2025).

Many schools and universities still do not have solid systems in place to manage how AI chatbots are used in education (Fullan et al., 2024; Saleh et al., 2025). There is a strong need for practical, research–based guidelines that help ensure chatbot use aligns with pedagogical goals and institutional values. (Trindade et al., 2025; Yang et al., 2025).

This study focuses on literature published within the past five years (2020–2025), following the methodological recommendations of Xiao & Watson (2017). By systematically analyzing recent research, this study aims to provide a comprehensive understanding of how AI chatbots are currently used in education, the benefits and challenges they provide, and the strategies required to manage their AI chatbots in education responsibly. The goal is to inform educators, administrators, and policymakers who are willing to use AI chatbots in education effectively and efficiently.

Objectives

1. To explore the current patterns of AI chatbots usage in education
2. To identify and analyze the perceived benefits of AI chatbots in education
3. To examine the key challenges of AI chatbots in education
4. consolidate evidence–based management strategies for AI chatbot integration

Literature reviews

In recent years, the usage of AI chatbots in education has been growing. Researchers, teachers, and policymakers are paying more attention to this trend, as the studies show that this trend is changing quickly, with AI chatbots now being used for many different purposes. It helps with teaching and learning to handle day–to–day administrative tasks in schools and universities.

This section synthesizes insights from 30 peer–reviewed articles published between 2020 and 2025, providing an overview of current usage, perceived benefits, challenges, and emerging management practices of AI chatbots in education.

AI chatbots Usage in Education

The usage of AI chatbots has been increasing in education. According to Romero Alonso et al., 2025 and Kuhail et al., 2023, AI chatbots have been used in many ways in education such as enhance learning, facilitate communication, and support institutional operations. Many studies highlight their role in promoting personalized and adaptive learning experiences. As well as helping students to engage in self–regulated learning (Lan & Zhou, 2025), and fostering collaborative learning environments (D'Mello et al., 2024; Zapata et al., 2024). In language

education, AI chatbots have been found to enhance second–language acquisition by providing interactive and adaptive feedback (Wiboolyasarin et al., 2025).

Additionally, AI chatbots provide immediate and personalized feedback, which very convenience and it could support students outside the classroom as it is 24/7 services (Black & Tomlinson, 2025; Kang et al., 2024), it also provide support to teachers as automate administrative processes such as grading and scheduling (Meinlschmidt et al., 2025; Okonkwo & Ade–Ibijola, 2021), and support digital textbook and virtual classroom integration to make teachers works easier (Carson, 2024). These trends reflect the growing role of AI chatbots as integral components of modern digital learning ecosystems which could be something common in the future, according to the growth rate of these technologies.

Benefits of AI chatbots in Education

The study consistently highlights benefits that are related to AI chatbots in education. For example, enhanced accessibility to learning resources and personalized feedback is among the most frequently reported advantages as many studies mentioned (Chen et al., 2020; Ezzaim et al., 2023; Wiboolyasarin et al., 2025). AI chatbots support continuous learning by providing real–time feedback, which helps to improve student outcomes and engagement as the students could learn anywhere and anytime (D'Mello et al., 2024; Zapata et al., 2024). They also contribute to the development of academic writing and research skills (Kim et al., 2025; Winkler et al., 2023), and foster student motivation and self–efficacy as AI chatbots can detect how well each student is and what each student should improve individually (Mat Yusoff et al., 2025; Salama et al., 2025).

For the management perspective, AI chatbots enhance institutional efficiency by automating routine administrative tasks (Dhamija & Dhamija, 2025). Furthermore, they promote inclusive education by providing 24/7 support, particularly benefiting students with diverse learning needs such as shy students (Ortiz et al., 2025; Romero Alonso et al., 2025).

Challenges of AI chatbots in Education

Besides these benefits, AI chatbots in education also presents several challenges. Data privacy and security concerns are prevalent, with multiple studies calling for stronger institutional safeguards (Almalki et al., 2025; Mat Yusoff et al., 2025; Saleh et al., 2025). As well as, ethical risks, including algorithmic bias and the potential for misinformation, are also well documented as it can cause misunderstanding and losing trust (Heil et al., 2025; Fošner & Aver, 2025; Winkler et al., 2023).

Academic integrity remains a critical issue, with increased risks of plagiarism and over–reliance on AI–generated content, which could turn to some ethical concern as it might go wrong and cause inappropriate action or situation in the future (Dhamija & Dhamija, 2025; Elliott et al., 2025; Kim et al., 2025). Additionally, some educators are also worried that relying too much on AI chatbots might make it harder for students to develop important skills like critical thinking and deep problem solving (Adams & Thompson, 2025; Fullan et al., 2024). Another issue is that not everyone is familiar with how to use AI chatbots, which can make it harder to it in a fair and effective way (Heil et al., 2025; Yang et al., 2025).

Management of AI chatbots in Education

Effective management of AI chatbot integration is very important as it can create more benefits while preventing challenges which could happen in the future. Many studies highlight how important it is for schools and universities to have clear policies and ethical guidelines when using AI chatbots (Fullan et al., 2024; Saleh et al., 2025; Yang et al., 2025). Faculty training and professional development are also success factors that the schools and universities should provide as it is necessary (Meinlschmidt et al., 2025; Winkler et al., 2023). Researchers also suggest that AI chatbots should be designed in a way that aligns with pedagogical goals of each course and meets students' needs, so they can truly support better learning outcomes (Ortiz et al., 2025; Romero Alonso et al., 2025).

Collaborative approaches involving educators, technologists, and administrators are advised to ensure that AI chatbot integration supports institutional goals and educational values because by driving it to the wrong direction could create many challenges (Fošner & Aver, 2025; Trindade et al., 2025). Finally, ongoing evaluation and continuous refinement are essential to ensure that AI chatbots applications remain effective, ethical, and aligned with evolving educational needs (Tortella et al., 2025; Yang et al., 2025; Saleh et al., 2025).

Table 1 provides a summary of the 30 peer–reviewed articles published in Scopus–indexed journals between 2020 and 2025 were included in this study. The detailed synthesis of usage, benefits, challenges, and management strategies drawn from these studies is presented in the results section.

Table 1 Summary of the 30 peer–reviewed articles included in the review

No.	Author(s) and Year	Journal Name	Focus Area	Usage	Benefits	Challenges	Management
1	Adams & Thompson (2025)	Leadership and Policy in Schools	School leadership	√	√	√	√
2	Almalki et al. (2025)	BMC Medical Education	Medical education readiness	√	√	√	
3	Black & Tomlinson (2025)	Scientific Reports	Academic writing & research	√	√	√	√
4	Carson (2024)	Scandinavian Journal of Educational Research	Interprofessional expertise	√			
5	Chen et al. (2020)	Computers and Education: Artificial Intelligence	AI in education (general trends)	√	√		
6	Dhamija & Dhamija (2025)	Journal of Interdisciplinary Studies in Education	ChatGPT in higher education	√	√	√	√
7	D'Mello et al. (2024)	AI Magazine	Collaborative learning (AI partners)	√	√	√	√
8	Elliott et al. (2025)	Teaching and Learning in Nursing	Critical thinking in nursing	√	√	√	√
9	Ezzaim et al. (2023)	Journal of Universal Computer Science	Adaptive learning	√	√		
10	Fošner & Aver (2025)	Sustainable Futures	Student beliefs & concerns	√	√	√	√
11	Fullan et al. (2024)	School Leadership & Management	AI in school leadership	√	√	√	√
12	Heil et al. (2025)	Smart Learning Environments	AI competence & learning	√	√	√	√

Table 1 (continued)

No.	Author(s) and Year	Journal Name	Focus Area	Usage	Benefits	Challenges	Management
13	Kang et al. (2024)	Family and Consumer Sciences Research Journal	Fashion education	√		√	
14	Kim et al. (2025)	Scientific Reports	AI literacy		√	√	
15	Kuhail et al. (2023)	Education and Information Technologies	Educational AI chatbots (systematic review)	√	√	√	√
16	Lan & Zhou (2025)	npj Science of Learning	Self-regulated learning	√	√	√	√
17	Mat Yusoff et al. (2025)	Discover Computing	AI in higher education	√	√	√	√
18	Meinlschmidt et al. (2025)	BMC Medical Education	Professional communication	√	√	√	√
19	Okonkwo & Ade-Ibijola (2021)	Computers and Education: Artificial Intelligence	Educational AI chatbots (systematic review)	√	√	√	√
20	Ortiz et al. (2025)	JAMA Network Open	AI in healthcare screening	√	√	√	√
21	Romero Alonso et al. (2025)	RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia	Distance education personalization	√	√	√	√
22	Salama et al. (2025)	BMC Nursing	AI perceptions in nursing		√		
23	Saleh et al. (2025)	BMC Nursing	Faculty perceptions of AI chatbots	√	√	√	√
24	Tortella et al. (2025)	BMC Medical Education	Physiotherapy education	√	√	√	√
25	Trindade et al. (2025)	International Journal of Management Education	Math education with AI	√	√	√	√
26	Wiboolyasarin et al. (2025)	Ampersand	Second language education	√	√	√	√
27	Winkler et al. (2023)	Entrepreneurship Education and Pedagogy	Entrepreneurship education	√	√	√	√
28	Yang et al. (2025)	Humanities and Social Sciences Communications	AI literacy education	√	√	√	√
29	Zhang et al. (2025)	Scientific Reports	Higher-order thinking	√	√	√	√
30	Zapata et al. (2024)	Ubiquitous Learning: An International Journal	Collaborative learning	√	√	√	√

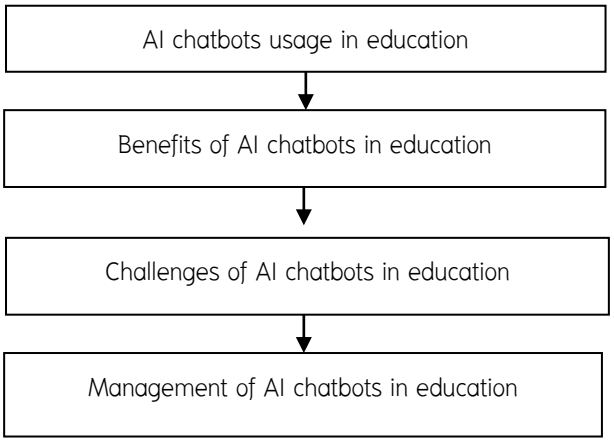


Figure. 2 Conceptual framework

Methods

1. Population and samples

This study employed a Systematic Literature Review (SLR) approach, following the PRISMA 2020 guidelines (Page et al., 2021), to ensure a transparent, rigorous, and replicable review process. The review focused on synthesizing current knowledge regarding the integration of AI chatbots in education, specifically analyzing their usage patterns, perceived benefits, challenges, and management strategies.

This review targeted peer-reviewed articles published in Scopus-indexed journals between 2020 and 2025. The target population comprised academic studies that examined the management, usage, benefits, and challenges of AI chatbots in educational contexts.

A comprehensive search process was conducted, following inclusion and exclusion criteria. The inclusion criteria required that articles:

1) Focused on AI chatbot applications in education

2) Were peer-reviewed and indexed in Scopus

3) Published between 2020 and 2025

4) Written in English

Articles such as conference proceedings, editorials, and non-peer-reviewed publications were excluded. After screening, 30 articles were included in the final synthesis.

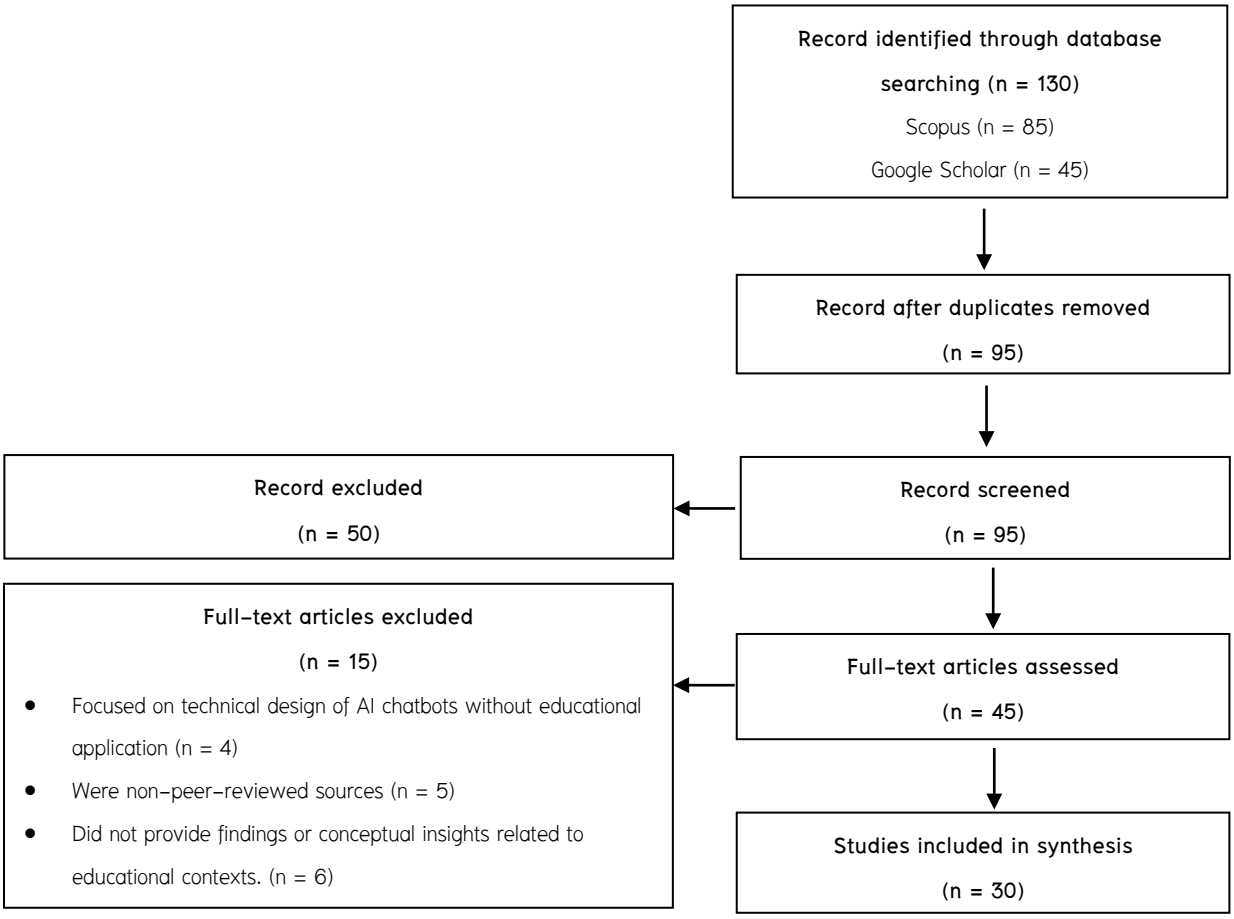


Figure. 3 PRISMA flow diagram

2. Research tools

This review utilized tools and procedures recommended by the PRISMA 2020 guidelines (Page et al., 2021) to ensure transparency, rigor, and replicability.

The primary tool guiding the review was the PRISMA 2020 Checklist, which supported systematic reporting across all stages of the review, including defining research questions, search strategy, article selection, data collection, and synthesis. Additionally, the PRISMA flow diagram (Figure. 3) was employed to illustrate the selection process of included studies, providing clear documentation of the number of records identified, screened, and included.

Systematic research was performed across major academic databases, including Scopus and Google Scholar. Supplementary manual searches of reference lists were also conducted to ensure comprehensive coverage of relevant literature.

Data from the selected articles were manually analyzed through thematic synthesis, following guidance from SLR methodologies (Xiao & Watson, 2017). The resulting themes and extracted information were organized using Microsoft Excel to facilitate clarity and consistency in synthesis.

3. Data collection

Data sources and search strategy

A comprehensive search was conducted across the Scopus database and Google Scholar to ensure broad coverage of relevant literature. The search was performed in May 2025 and included combinations of the following keywords: "AI chatbots," "artificial intelligence AI chatbots," "AI chatbots in education," "AI in higher education," "AI chatbots management," "education management," "educational technology," "teaching and learning with AI chatbots," "AI chatbots for students," and "AI chatbots for teachers."

An initial pool of approximately 130 articles was identified: 85 articles from Scopus and 45 articles from Google Scholar. All articles sourced from Google Scholar were manually verified to ensure they were peer–reviewed journal publications.

Inclusion and exclusion criteria

Studies were included if they met the following criteria:

– Published in peer–reviewed journals between 2020 and 2025

– Indexed in Scopus or verified through manual review

– Focused on the use of AI chatbots in educational contexts

– Provided empirical findings or comprehensive reviews relevant to the research objectives

Studies were excluded if they:

– Focused on AI applications outside of education

– Were editorials, opinion pieces, or conference abstracts

– Lacked sufficient methodological rigor or transparency

Study selection

The study selection process followed the PRISMA 2020 flow, which involved four stages: identification,

screening, eligibility assessment, and inclusion. The PRISMA flow diagram (Figure. 3) summarizes the selection process. After removing duplicates and screening, 45 articles underwent full-text review. Of these, 30 articles met the inclusion criteria and were selected for in-depth analysis.

Data extraction

For each included study, data were systematically extracted using a structured template capturing author(s), year, journal, AI chatbots usage patterns, benefits, challenges, and management strategies. The extraction process was independently verified to ensure accuracy and consistency.

4. Data analysis

A thematic synthesis approach was employed to analyze the extracted data. Themes were identified inductively through iterative coding and were aligned with the four dimensions of the conceptual framework: usage, benefits, challenges, and management. This approach enabled a comprehensive synthesis of current knowledge and the identification of emerging patterns and best practices in AI chatbot integration within educational settings.

Results

This systematic literature review synthesized findings from 30 peer-reviewed articles published between 2020 and 2025. The results are organized to directly address each of the four research objectives.

1. Current Patterns of AI Chatbots Usage in Education

AI chatbots are widely used in various educational contexts to support both instructional and administrative tasks. In higher education, chatbots facilitate personalized learning, enabling self-paced study and adaptive feedback. They also promote collaborative learning through interactive peer-like interfaces. Beyond instruction, chatbots automate routine tasks such as grading, feedback, communication, and scheduling, thereby enhancing operational efficiency.

2. Perceived Benefits of AI Chatbots in Education

Key benefits include increased student engagement and motivation, enhanced academic skills (especially in writing and research), and improved access to learning resources. Chatbots offer timely feedback, support self-regulated learning, and create inclusive learning environments for diverse student populations. On the operational side, they reduce faculty workload by streamlining administrative tasks.

3. Key Challenges of AI Chatbots in Education

Challenges include concerns over data privacy and the security of sensitive student information. Ethical risks such as bias, misinformation, and threats to academic integrity have been identified. There is also a potential risk of over-reliance on AI-generated content, which may impede critical thinking and problem-solving development among students.

4. Evidence-based Management Strategies for AI Chatbot Integration

Effective management strategies include the development of clear institutional policies that align chatbot use with educational goals. Faculty training is essential to ensure appropriate integration into teaching practices.

AI chatbot design should prioritize meaningful learning experiences over automation. Ongoing evaluation and continuous improvement are necessary to maintain ethical standards and responsiveness to learner needs.

Table 2 Thematic synthesis of AI chatbots usage, benefits, challenges, and management strategies in education

Dimension	Thematic Synthesis of Findings
Usage	AI chatbots are used across various educational contexts to support personalized learning, self-regulated learning, and adaptive learning pathways. They are employed in language education, collaborative learning environments, and professional training. Additionally, AI chatbots are integrated into administrative processes to automate grading, provide feedback, manage communications, and support instructional design.
Benefits	AI chatbots enhance access to learning resources and provide personalized, immediate feedback, fostering self-paced learning. They promote student engagement and motivation, support the development of academic writing and research skills, and contribute to operational efficiency by automating routine educational and administrative tasks. Additionally, AI chatbots foster inclusive education by providing support to students with diverse learning needs.
Challenges	Key challenges include concerns about data privacy and the secure handling of student information. Ethical issues such as algorithmic bias, misinformation, and lack of transparency are frequently reported. Risks to academic integrity, including plagiarism and over-reliance on AI-generated content, are significant. Furthermore, there is concern about the potential erosion of critical thinking and higher-order cognitive skills among students due to extensive AI chatbots use.
Management	Effective management strategies emphasize the need for clear institutional policies and ethical guidelines. Faculty training and professional development are critical to enabling educators to integrate AI chatbots effectively and responsibly. AI chatbots should be designed to match the goals of the lessons and help create real, meaningful learning experiences. It is also important to keep reviewing and improving how these AI chatbots are used, so they stay useful, fair, and relevant as teaching and learning needs continue to change.

Table 2 provides a concise thematic summary that links the usage, benefits, challenges, and management of AI chatbots in education. It shows how chatbots support personalized learning and administration while raising concerns about data privacy, academic integrity, and critical thinking. The management section emphasizes the need for ethical policies and continuous evaluation. Overall, the table helps visualize how these elements interact and guide institutions in implementing AI chatbots responsibly.

Discussion

This systematic literature review explored the current landscape of AI chatbot integration in education by

synthesizing findings from 30 peer-reviewed articles. The results contribute valuable insights into usage patterns, perceived benefits, challenges, and management strategies, addressing the four objectives of the study.

The review confirms widespread adoption of AI chatbots in higher education and language learning, supporting personalized and administrative functions as shown in prior studies (Kuhail et al., 2023; Okonkwo & Ade-Ibijola, 2021; Romero Alonso et al., 2025).

In terms of benefits, AI chatbots significantly improve student engagement, motivation, and academic performance by providing real-time, personalized feedback and enabling anytime anywhere learning (D'Mello et al., 2024; Wiboolyasarin et al., 2025). Additionally, AI chatbots support academic skill development, particularly in writing and research, and foster greater learner autonomy (Kim et al., 2025; Winkler et al., 2023). These findings align with earlier studies (Chen et al., 2020; Ezzaim et al., 2023) that emphasize the potential of AI technologies to enhance educational outcomes and student experiences.

However, several challenges remain, concerns regarding data privacy and security (Almalki et al., 2025), as well as ethical issues, such as algorithmic bias and risks of misinformation (Heil et al., 2025; Winkler et al., 2023). Academic integrity is another prominent issue, with risks of plagiarism and over-reliance on AI-generated content (Dhamija & Dhamija, 2025; Kim et al., 2025). Furthermore, the findings suggest that lack of faculty preparedness and insufficient technical infrastructure may hinder effective integration (Yang et al., 2025), consistent with previous literature (Fullan et al., 2024).

To address these challenges, this review consolidates evidence-based management strategies. Key recommendations include the development of comprehensive policies and ethical guidelines, ensuring responsible AI use (Fullan et al., 2024; Yang et al., 2025). Faculty development is also critical; ongoing training will empower educators to utilize AI chatbots effectively while maintaining academic integrity (Meinlschmidt et al., 2025; Winkler et al., 2023). AI chatbot designs should align closely with educational objectives and be grounded in pedagogical theory (Ortiz et al., 2025). Finally, institutions should implement continuous evaluation frameworks to monitor AI chatbot performance and adapt to evolving educational needs (Saleh et al., 2025; Yang et al., 2025).

The limitations of this review include the limited number of empirical studies in certain disciplines and the rapidly changing nature of AI technologies, which may affect the long-term applicability of findings. Furthermore, the geographical distribution of the reviewed studies may limit generalizability across diverse educational contexts.

Implications for future research and practice are significant. Institutions should prioritize interdisciplinary collaboration between educators, technologists, and policymakers to ensure that AI chatbot integration supports ethical, effective, and learner-centered education. Future studies should explore longitudinal impacts of AI chatbot use and address gaps in underrepresented contexts and disciplines.

In summary, AI chatbots present great potential but require thoughtful, evidence-based integration to maximize benefits and minimize risks.

New Knowledge

This study contributes to the current understanding of AI chatbots in education by bringing together recent

research published between 2020 and 2025. While earlier studies, like the one by Okonkwo & Ade-Ibijola (2021), looked at how AI chatbots were first introduced into education, this study takes it further by focusing on more recent developments, especially during a time when AI has advanced quickly and concerns about ethics and teaching quality have grown. One of the main strengths of this study is its clear framework, which connects how AI chatbots are being used, the benefits they offer, the problems they raise, and how they can be managed responsibly. By reviewing 30 peer-reviewed articles from Scopus, this paper gives a well-rounded view of how AI chatbots are currently being used, what effects they have, and what schools and universities need to do to handle them well. It also points out new trends that past studies did not focus much on, such as the importance of designing AI chatbots to fit teaching goals. Ethical issues such as the concerns about honesty in academic work and the possible decline in students' critical thinking are also emphasized. Overall, this study helps build a stronger foundation for future studies, education policies, and school and university practices related to AI chatbots use.

Suggestions

1. Suggestions for applying research results

1.1 Institutions should develop clear, structured policies to guide the ethical use of AI chatbots in education, addressing data protection, academic integrity, and transparency.

1.2 Comprehensive training programs should be provided for educators to ensure effective technical use and meaningful pedagogical integration of AI chatbots.

1.3 AI chatbots should be designed to enhance, not replace, human interaction in the learning process, maintaining the critical role of teacher-student relationships.

1.4 Chatbot functionalities should align with specific lesson objectives to foster greater engagement and improve learning outcomes.

1.5 Schools and universities should establish continuous review and improvement processes to ensure AI chatbot usage remains effective, equitable, and responsive to evolving educational needs.

2. Suggestions for future research

2.1 Future studies should conduct longitudinal research to examine the long-term effects of AI chatbots on student learning, with particular attention to the development of critical thinking skills.

2.2 Further investigation is needed to identify which management practices and AI chatbot design features most effectively enhance learning outcomes in real-world classroom settings.

2.3 Comparative studies across diverse cultural and educational contexts are recommended to better understand how these factors influence the adoption and effectiveness of AI chatbots in education.

2.4 Interdisciplinary research that integrates perspectives from education, computer science, and ethics is encouraged to inform the development of AI chatbot applications that promote both educational effectiveness and responsible use.

References

Adams, D., & Thompson, P. (2025). Transforming school leadership with artificial intelligence: Applications, implications, and future directions. *Leadership and Policy in Schools, 24*(1), 77–89. https://doi.org/10.1080/15700763.2024.2411295.

Almalki, M., Alkhamis, M. A., Khairallah, F. M., & Choukou, M.-A. (2025). Perceived artificial intelligence readiness in medical and health sciences education: A survey study of students in Saudi Arabia. *BMC Medical Education, 25*, 439. https://doi.org/10.1186/s12909-025-06995-1.

Black, R. W., & Tomlinson, B. (2025). University students describe how they adopt AI for writing and research in a general education course. *Scientific Reports, 15*, 8799. https://doi.org/10.1038/s41598-025-92937-2.

Carson, L. (2024). Extending the dialogic space: Developing interprofessional expertise through a student-created podcast. *Scandinavian Journal of Educational Research, 68*(5), 1039–1054. https://doi.org/10.1080/00313831.2023.2196287.

Chen, X., Xie, H., Zou, D., & Hwang, G. J. (2020). Application and theory gaps during the rise of artificial intelligence in education. *Computers and Education: Artificial Intelligence, 1*, 100002. https://doi.org/10.1016/j.caeai.2020.100002.

Dhamija, A., & Dhamija, D. (2025). Understanding teachers' perspectives on ChatGPT-generated assignments in higher education. *Journal of Interdisciplinary Studies in Education, 14*(1), 38–62. https://doi.org/10.32674/ptf9yd75.

D'Mello, S. K., Biddy, Q., Breideband, T., Bush, J., Chang, M., Cortez, A., Flanigan, J., Foltz, P. W., Gorman, J. C., Hirshfield, L., Ko, M.-L. M., Krishnaswamy, N., Lieber, R., Martin, J., Palmer, M., Penuel, W. R., Philip, T., Puntambekar, S., Pustejovsky, J., et al. (2024). From learning optimization to learner flourishing: Reimagining AI in education at the Institute for Student-AI Teaming (iSAT). *AI Magazine, 45*(1), 61–68. https://doi.org/10.1002/aaai.12158.

Elliott, M., Williams, J., Aldwikat, R., & Wong, P. (2025). Using ChatGPT to enhance student learning: A case study in a nursing curriculum. *Teaching and Learning in Nursing, 20*(2), e309–e312. https://doi.org/10.1016/j.teln.2024.09.009.

Ezzaim, A., Dahbi, A., Haidine, A., & Aqqal, A. (2023). AI-based adaptive learning: A systematic mapping of the literature. *Journal of Universal Computer Science, 29*(10), 1161–1197. https://doi.org/10.3897/jucs.90528.

Fošner, A., & Aver, B. (2025). AI chatbots in higher education: Students' beliefs and concerns. *Sustainable Futures, 9*, 100734. https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100734.

Fullan, M., Azorín, C., Harris, A., & Jones, M. (2024). Artificial intelligence and school leadership: Challenges, opportunities and implications. *School Leadership & Management, 44*(4), 339–346. https://doi.org/10.1080/13632434.2023.2246856.

Heil, J., Ifenthaler, D., Cooper, M., Mascia, M. L., Conti, R., & Penna, M. P. (2025). Students' perceived impact of GenAI tools on learning and assessment in higher education: The role of individual AI competence. *Smart Learning Environments, 12*, 37. https://doi.org/10.1186/s40561-025-00395-0.

Kang, J.-Y. M., Lee, J. Y., Choi, D., & Koo, S. H. (2024). Artificial intelligence-powered AI chatbots in the fashion sector: The Affect–Behavior–Cognition model of attitudes. *Family and Consumer Sciences Research Journal, 53*(1), 5-24. https://doi.org/10.1111/fcsr.12521.

Kim, S-K., Kim, T-Y., & Kim, K. (2025). Development and effectiveness verification of AI education data sets based on constructivist learning principles for enhancing AI literacy. *Scientific Reports, 15*, 10725. https://doi.org/10.1038/s41598-025-95802-4.

Kuhail, M. A., Alturki, N., Alramlawi, S., & Alhejori, K. (2023). Interacting with educational chatbots: A systematic review. *Education and Information Technologies, 28*, 973–1018. https://doi.org/10.1007/s10639-022-11177-3.

Lan, M., & Zhou, X. (2025). A qualitative systematic review on AI-empowered self-regulated learning in higher education. *npj Science of Learning, 10*, 21. https://doi.org/10.1038/s41539-025-00319-0.

Mat Yusoff, S., Mohamad Marzaini, A. F., Hao, L., Zainuddin, Z., & Basal, M. H. (2025). Understanding the role of AI in Malaysian higher education curricula: An analysis of student perceptions. *Discover Computing, 28*, 62. https://doi.org/10.1007/s10791-025-09567-5.

Meinlschmidt, G., Koc, S., Boerner, E., Tegethoff, M., Simacek, T., Schirmer, L., & Schneider, M. (2025). Enhancing professional communication training in higher education through artificial intelligence (AI)-integrated exercises: Study protocol for a randomised controlled trial. *BMC Medical Education, 25*, 804. https://doi.org/10.1186/s12909-025-07307-3.

Okonkwo, C. W., & Ade-Ibijola, A. (2021). AI chatbots applications in education: A systematic review. *Computers and Education: Artificial Intelligence, 2*, 100033. https://doi.org/10.1016/j.caeai.2021.100033.

Ortiz, A., Patiño, S., Torres, J., Mármol, J., Serafin, C., Dodhia, R., Saidman, G., Schbib, V., Peña, B., Monteoliva, G., Martinez-Castellanos, M. A., Weeks, W. B., & Lavista Ferres, J. M. (2025). AI-enabled screening for retinopathy of prematurity in low-resource settings. *JAMA Network Open, 8*(4), e257831. https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2025.7831.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71.

Romero Alonso, R., Araya Carvajal, K., & Reyes Acevedo, N. (2025). Role of artificial intelligence in the personalization of distance education: A systematic review. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 28*(1), 9-32. https://doi.org/10.5944/ried.28.1.41538.

Salama, N., Bsharat, R., Alwawi, A., & Khlaif, Z. N. (2025). Knowledge, attitudes, and practices toward AI technology (ChatGPT) among nursing students at Palestinian universities. *BMC Nursing, 24*, 269. https://doi.org/10.1186/s12912-025-02913-4.

Saleh, Z. T., Rababa, M., Elshatarat, R. A., Alharbi, M., Alhumaidi, B. N., Al-Za'areer, M. S., Jarrad, R. A., Al Niarat, T. F., Almagharbeh, W. T., Al-Sayaghi, K. M., & Fadila, D. E. S. (2025). Exploring faculty perceptions and concerns regarding artificial intelligence AI chatbots in nursing education: Potential benefits and limitations. *BMC Nursing, 24,* Article 440. https://doi.org/10.1186/s12912-025-03082-0.

Shearing, H. (2025). *Teachers can use AI to save time on marking, new guidance says.* BBC News. Retrieved May 29, 2025, from https://www.bbc.com/news/articles/c1kvyj7dkp0o.

Tang, P. (2024). *AI textbooks and AI chatbots are already changing the way students learn. Should they?* CBC News. Retrieved May 29, 2025, from https://www.cbc.ca/news/canada/ai-textbooks-education-1.7302095.

The Business Research Company. (2025). *Artificial Intelligence (AI) chatbot global market report 2025.* Retrieved May 29, 2025, from https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/artificial-intelligence-ai-chatbot-global-market-report.

Tortella, F., Palese, A., Turolla, A., Castellini, G., Pillastrini, P., Landuzzi, M. G., Cook, C., Galeoto, G., Giovannico, G., Rodeghiero, L., Gianola, S., & Rossettini, G. (2025). Knowledge and use, perceptions of benefits and limitations of artificial intelligence AI chatbots among Italian physiotherapy students: A cross-sectional national study. *BMC Medical Education, 25,* 572. https://doi.org/10.1186/s12909-025-07176-w.

Trindade, M. A. M., Edirisinghe, G. S., & Luo, L. (2025). Teaching mathematical concepts in management with generative artificial intelligence: The power of human oversight in AI-driven learning. *The International Journal of Management Education, 23*(2), 101104. https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.101104

Wiboolyasarin, W., Wiboolyasarin, K., Tiranant, P., Jinowat, N., & Boonyakitanont, P. (2025). AI-driven AI chatbots in second language education: A systematic review of their efficacy and pedagogical implications. *Ampersand, 14*, 100224. https://doi.org/10.1016/j.amper.2025.100224

Winkler, C., Hammoda, B., Noyes, E., & Van Gelderen, M. (2023). Entrepreneurship education at the dawn of generative artificial intelligence. *Entrepreneurship Education and Pedagogy, 6*(4), 579–589. https://doi.org/10.1177/25151274231198799.

Xiao, Y., & Watson, M. (2017). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of planning education and research*, *39*(1), 93-112. https://doi.org/10.1177/0739456X17723971.

Yang, Y., Zhang, Y., Sun, D., He, W., & Wei, Y. (2025). Navigating the landscape of AI literacy education: Insights from a decade of research (2014–2024). *Humanities and Social Sciences Communications, 12*, 374. https://doi.org/10.1057/s41599-025-04583-8.

Zapata, G. C., Saini, A. K., Tzirides, A. O. O., Cope, W., & Kalantzis, M. (2024). The role of AI feedback in university students' learning experiences: An exploration grounded in activity theory. *Ubiquitous Learning: An International Journal, 18*(2), 1–30. https://doi.org/10.18848/1835-9795/CGP/v18i02/1-30.

Zhang, J., Song, W., & Liu, Y. (2025). Cognitive bias in generative AI influences religious education. *Scientific Reports, 15*, 15720. https://doi.org/10.1038/s41598-025-99121-6.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Participatory design of public relations media to promote cultural tourism Wat Om Yai, Samphran District, Nakhonpathom province

ณัฐพล เกตุอุบล [1], วิเชษฐ์ แสงดวงดี [2*], ปัญจเวช บุญรอด [3]
Nattapon Ketubon [1], Vichet Saengduangdee [2*] Panjawetch Boonroad [3]

[1, 2,3] สาขาแอนิเมชันและสื่อสร้างสรรค์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม
[1, 2,3] Department of Animation & Creative Media, Faculty of Information Technology, Siam University
Corresponding author's e-mail: ketubonball01@gmail.com [1] , vichet.sae@siam.edu [2], panjawetch.boo@siam.edu [3]

Received: April 22, 2025 Revised: May 30, 2025 Accepted: June 11, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างสื่อประชาสัมพันธ์วัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยการมีชุมชนส่วนร่วม และ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์แบบมีส่วนร่วมของชุมชนและการปลูกจิตสำนึกกระตุ้นให้คนในชุมชน นักท่องเที่ยวให้เกิดการอนุรักษ์โบราณสถาน วัดอ้อมใหญ่ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พระสงฆ์ ผู้นำชุมชน ครู นักเรียน ประชาชน และนักท่องเที่ยวในตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม 3 ชุด ประกอบด้วย 1) ความต้องการใช้สื่อในชุมชน 2) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์ และ 3) ความพึงพอใจต่อการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่พัฒนา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์โบราณสถานอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: สื่อประชาสัมพันธ์, การท่องเที่ยว, ศิลปวัฒนธรรม, การมีส่วนร่วมของชุมชน

Abstract

The objectives were 1) to develop public relation media for Wat Om Yai, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province, through community participation, and 2) to study user satisfaction with participatory public relation media to promote awareness of heritage conservation at Wat Om Yai among local residents and tourists. This study employed a mixed method. The sample consisted of 120 participants from Om Yai Subdistrict, including monks, community leaders, teachers, students, local residents, and tourists. The research instruments consisted of three sets of questionnaires: 1) a need assessment for community media usage, 2) an evaluation of the appropriateness of the public relation media, and 3) satisfaction survey regarding the developed media. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation. The research findings revealed that satisfaction with the public relation media was at the highest level. Similarly, community participation and the awareness of heritage conservation were both rated at the highest level.

Keywords: public relations media, tourism, arts and culture, community participation

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

วัดถือว่าเป็นศาสนสถานที่มีความสำคัญในศาสนาพุทธ และมีความสำคัญกับชุมชน ซึ่งมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการจัดกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา และประเมินแนวทางการมีส่วนร่วมระหว่างวัดและชุมชน (พระเริ่ม ไขตะขบ และคณะ, 2560) วัดอ้อมใหญ่ก็เป็นศาสนสถานที่มีความสำคัญ ตั้งอยู่ ริมแม่น้ำท่าจีน ในตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สร้างขึ้นก่อนปี พ.ศ. 2400 ในรัชสมัยรัชกาลที่ 5 เคยเป็นศูนย์กลางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของชุมชน ซึ่งภายในวัดมีโบราณสถานสำคัญ ๆ เป็นที่เคารพสักการะและใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา รวมทั้งเป็นที่ที่นักท่องเที่ยวนิยม อาทิ อุโบสถหลังเก่า หลวงพ่อขาว วิหาร เจดีย์ หอไตรกลางน้ำ และโรงเรียนสอนพระปริยัติธรรม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 ได้ทยอยยกเลิกการใช้โบราณสถานเนื่องจากชำรุดทรุดโทรมมาก ทางวัดไม่มีงบประมาณสนับสนุนจากภายนอกรวมทั้งชาวชุมชนที่อยู่โดยรอบก็ค่อย ๆ ห่างเหินการเข้ามาประกอบกิจที่วัด (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2567) ทำให้วัดอ้อมใหญ่เผชิญกับปัญหาความเสื่อมถอยของโบราณสถานและความสนใจจากชุมชน อีกปัจจัยหนึ่งคือการโยกย้ายถิ่นฐานเพื่อการทำงานของคนรุ่นใหม่ รวมทั้งการขาดการส่งเสริมของวัดเองที่เน้นการสร้างวัตถุใหม่ ๆ มากกว่าการอนุรักษ์สิ่งเก่า ยิ่งส่งผลทำให้ชุมชนและนักท่องเที่ยวขาดความเสื่อมใสและศรัทธาวัดมากขึ้น

แนวคิดการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการหนึ่งในการสร้างความเข้าใจ เพื่อสร้างความเสื่อมใสและศรัทธาวัดให้กลับมาดังเดิมนั้น คนในชุมชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการ การให้ชุมชนมีส่วนร่วมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้คนในชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของแนวคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน ร่วมปรับปรุง นำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจและร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการของวัด บนพื้นฐาน อัตลักษณ์ วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมที่เป็นภูมิปัญญาสู่การสื่อสารให้เป็นที่รับรู้ของคนในชุมชนและคนภายนอก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เนื่องจากเมื่อใดก็ตามที่นักท่องเที่ยวรับรู้อัตลักษณ์ และคุณค่าที่แตกต่างจากที่อื่น ก็จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและการตัดสินใจมาท่องเที่ยว จากการลงพื้นที่พบว่าวัดอ้อมใหญ่ยังไม่มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถสะท้อนอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของพื้นที่ได้อย่างชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนสู่ชุมชนและนักท่องเที่ยว ช่วยกระตุ้นความสนใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม จึงมีความจำเป็นต้องสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้เนื้อหาของสื่อมีความจริงแท้ สะท้อนคุณค่าของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

จากเหตุผลที่กล่าวคณะผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเรื่อง การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ 1) เพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ วัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน 2) เพื่อปลูกจิตสำนึกและกระตุ้นให้คนในชุมชน นักท่องเที่ยวให้เกิดการอนุรักษ์โบราณสถานวัดอ้อมใหญ่ ผลการวิจัยทำให้ได้ชุดสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม นำเสนอเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรมของวัด เช่น งานปูนปั้น งานแกะสลักไม้ และสถาปัตยกรรมไทยโบราณ ตลอดจนข้อมูลประวัติศาสตร์ และกิจกรรมทางศาสนา งานวิจัยนี้เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและภาคภูมิใจ พร้อมร่วมกันออกแบบสื่อทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เชิงศิลปวัฒนธรรมให้ยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เป็นเสน่ห์เฉพาะตัวของชุมชนตลอดจนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสื่อความหมายสร้างคุณค่าให้กับประเพณีและวัฒนธรรม อันจะช่วยบอกเล่าเรื่องราวของวัดในอันที่จะทำให้การขับเคลื่อนสิ่งต่าง ๆ ที่จะส่งผลทำให้ศิลปวัฒนธรรมและโบราณวัตถุโบราณสถานวัดอ้อมใหญ่ วัฒนธรรมประเพณีที่สวยงามและมีคุณค่ากลับมาเจริญรุ่งเรืองอย่างยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ วัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์แบบมีส่วนร่วมของชุมชนและการปลูกจิตสำนึกกระตุ้นให้คนในชุมชน นักท่องเที่ยวให้เกิดการอนุรักษ์โบราณสถาน วัดอ้อมใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

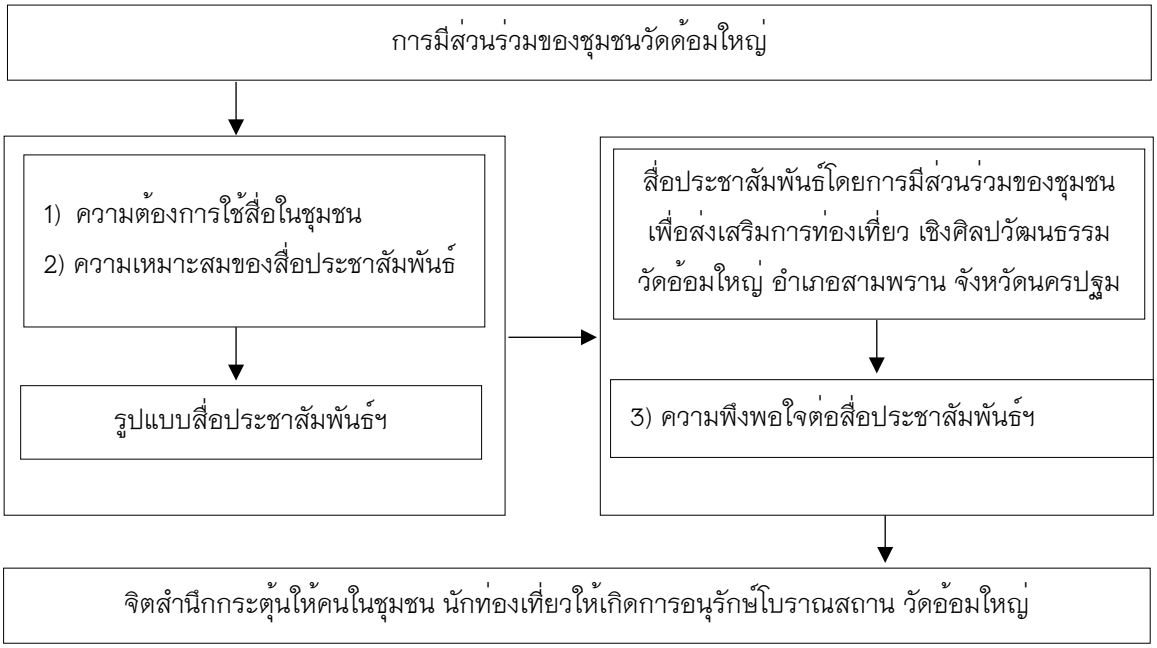
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยที่บุษบา หินเธาว์ และคณะ (2564) ได้ให้ความหมายของสื่อประชาสัมพันธ์ ดังนี้ “สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึงเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลายหลักเกณฑ์แต่การกำหนดประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ จะต้องคำนึงถึงลักษณะที่เป็นรูปธรรม ลักษณะที่พัฒนาได้ประโยชน์ในปัจจุบันและศักยภาพเพื่ออนาคต” โดยที่องค์กรหลายแห่งได้มีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการทำงาน เช่น งานวิจัยของอรรถ อารีรอบ (2567) ที่มีการพัฒนาสื่อดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพและรายได้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม มีกระบวนการพัฒนาสื่อดิจิทัลโดยมีผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เข้าร่วมกระบวนการทุกขั้นตอน โดยที่ผลการประเมินคุณภาพสื่ออยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินประสิทธิภาพของสื่อดิจิทัลในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ งานวิจัยของเรวัต ดวงตา และคณะ (2565) ได้พัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการแนะนำองค์กรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดลพบุรี และงานวิจัยของพรปภัสสร ปริญชาญกล และคณะ (2566) ได้พัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแบบอัลบั้มโพสต์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการนำสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของบุษยา หมีเงิน และ กุลกนิษฐ์ ทองเงา (2566) ได้ทำการวิจัยสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับและโปสเตอร์ผสมผสาน ร่วมกับ

คิวอาร์โค้ดและสื่อวีดิทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบล บางพลี อำเภอ บางพลี จังหวัด สมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัด สมุทรปราการ จำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับและโปสเตอร์ผสมผสานร่วมกับคิวอาร์โค้ด และสื่อวีดิทัศน์ ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อวีดิทัศน์ และด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด สรุปได้ว่าสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับและโปสเตอร์ผสมผสานร่วมกับคิวอาร์โค้ด และสื่อวีดิทัศน์ช่วยส่งเสริมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเขตตำบลบางพลี อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ นอกจากนี้ในงานวิจัยของจินตนา กสินันท์ และคณะ (2566) ได้ทำการออกแบบและพัฒนา สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหลังวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา พื้นที่ชุมชนตำบลลานข่อย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ นักท่องเที่ยวทุกช่วงวัย เนื้อหาในสื่อสามารถสะท้อนถึงอัต ลักษณ์เด่นของชุมชนลานข่อยในด้านต่าง ๆ ลักษณะการนำเสนอสื่อคลิปวิดีโอเป็นการนำเสนอผ่านมุมมองในการเล่าเรื่อง การเดินทางมาท่องเที่ยวยังชุมชนลานข่อยการเก็บข้อมูลจากชาวชุมชนลานข่อย รวมจำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถาม ความพึงพอใจและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยจากกลุ่มนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป จำนวน 356 คน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุภาพร ศรีสัตตรัตน์ (2568) ได้พัฒนาสื่อ ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของขวัญใจ สุขก้อน และ วิโรจน์ แกล้วกล้า (2563) ที่นำเสนองานวิจัยเรื่อง การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อกานรท่องเที่ยวเยาวราชยุคใหม่ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในย่านถนนเยาวราชที่มี เอกลักษณ์และเข้ากับยุคสมัย ในเชิงอนุรักษ์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านศาสนสถานหรืออัตลักษณ์ทางด้านศิลปวัฒนธรรมได้ช่วง ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ชุมชนโดยมีการพัฒนาสื่อในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้งานวิจัยของนัฐพร ขอผึ้ง และภูเทพ ประภากร (2567) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวไทยที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภาค ภาษาจีนของวัดม่วง จังหวัดอ่างทอง รวมถึงงานวิจัยของณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และชมพูนุท โภคณิตถานนท์ (2563) ได้ พัฒนาสื่อดิจิทัลประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชุมชนกาดวิถีชุมชนคูบัว วัดโขลงสุวรรณคีรี จังหวัดราชบุรี และงานวิจัยของ ทยาวัต นันเขียว และคณะ (2566) ได้ทำการสร้างสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนา ของวัดวิเชียร บำรุง จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้เทคนิควิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พระสงฆ์ ผู้นำชุมชน ครู นักเรียน ประชาชน และนักท่องเที่ยวในตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 120 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม 3 ชุด ชุดสื่อประชาสัมพันธ์ และแบบประเมินความพึงพอใจ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1) ลงพื้นที่ครั้งที่ 1 สัมภาษณ์และสอบถามความเป็นมาและปัญหา จัดทำแบบสอบถามที่ 1 เรื่อง สื่อประชาสัมพันธ์วัดอ้อมใหญ่ เพื่อศึกษาความต้องการใช้สื่อในชุมชน และแบบสอบถามที่ 2 เรื่อง ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์ในการคัดเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามจำนวน 50 ชุด

2) ลงพื้นที่ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มคนดังนี้ พระสงฆ์และกรรมการวัด ผู้นำชุมชน ครูและนักเรียนโรงเรียนวัดอ้อมใหญ่ ประชาชนชุมชนตำบลอ้อมใหญ่ และนักท่องเที่ยว เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

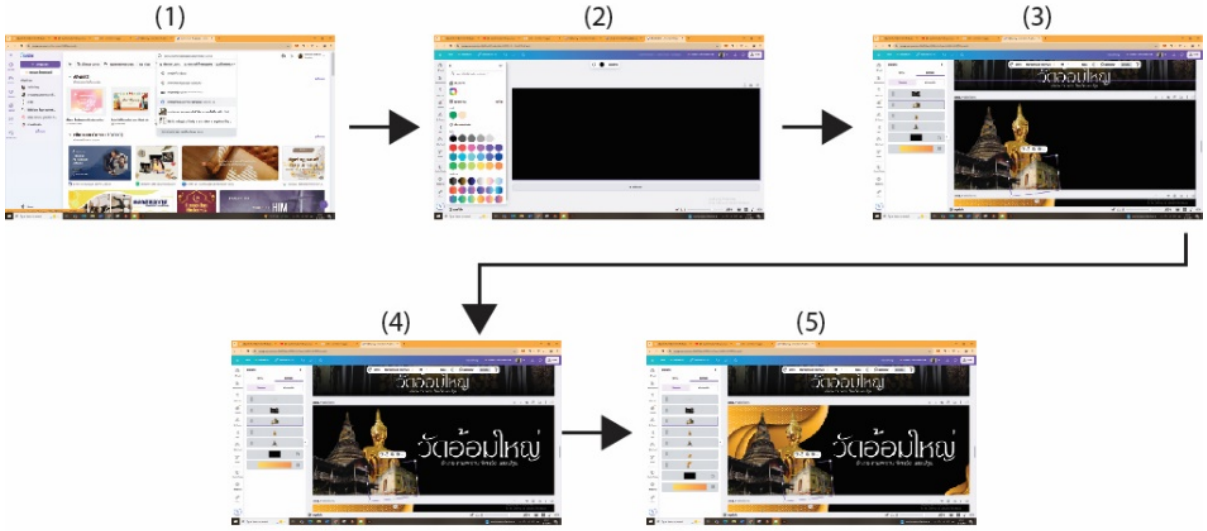
3) ลงพื้นที่ครั้งที่ 3 สัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามที่ 3 เรื่อง ความพึงพอใจของสื่อประชาสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น จากกลุ่มคนดังนี้ พระสงฆ์และกรรมการวัด ผู้นำชุมชน ครูและนักเรียนโรงเรียนวัดอ้อมใหญ่ ประชาชนชุมชนตำบลอ้อมใหญ่ นักท่องเที่ยว ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 120 ชุด

3.2 การเก็บข้อมูลเพื่อเลือกออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ โดยสรุปผลจากแบบสอบถาม โดยการ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า สื่อประชาสัมพันธ์สิ่งพิมพ์ ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 39 คะแนน สื่อวีดิทัศน์ ติ๊กต็อก ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 34 คะแนน และ เพจเฟซบุ๊ก ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด 12 คะแนน สรุปจากการสำรวจและประเมินผลพบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 3 ประเภท คือ 1) สื่อสิ่งพิมพ์ 2) วีดิทัศน์ และ 3) ปกเพจเฟซบุ๊ก

3.3 การออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งหมด 3 ประเภทได้แก่ 1) ปกเพจเฟซบุ๊ก 2) สื่อสิ่งพิมพ์ และ 3) วีดิทัศน์

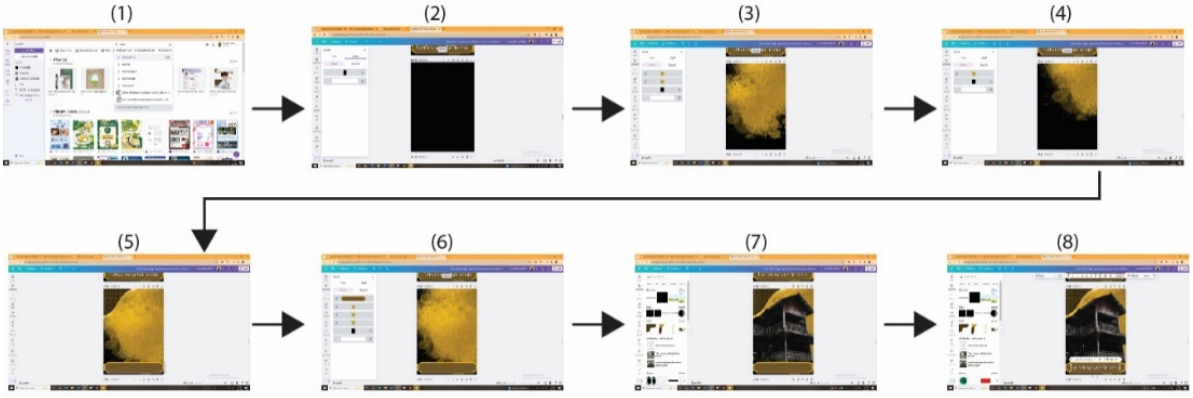
การออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทปกเพจเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม Canva ในการออกแบบภาพปกเพจเฟซบุ๊ก โดยมีลำดับการดำเนินการดังภาพที่ 2 ได้แก่ (1) เปลี่ยนสีพื้นหลังของชิ้นงาน (2) นำภาพที่ได้คัดเลือกไว้นำมาจัดเรียงในชิ้นงาน โดยการใช้หลักการจัดองค์ประกอบศิลป์ (3) ใส่ข้อความเพื่อความสมดุลแบบสมมาตร และใช้ฟอนต์ที่เหมาะสม (4) ใส่พื้นหลังช่วยให้วัตถุโดดเด่นขึ้น โดยการใช้สีที่เหมาะสม (นริสา บัวเชย, 2565) (5) ออกแบบเส้นที่เหมาะสม สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทปกเพจเฟซบุ๊ก ที่ได้รับหลังจากการออกแบบแสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทปกเพจเฟซบุ๊ก

ภาพที่ 3 สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทปกเพจเฟซบุ๊ก ที่ได้รับหลังจากการออกแบบ

การออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรมแกรม Canva ในการออกแบบ โดยมีลำดับการดำเนินการดังภาพที่ 4 ได้แก่ 1) เลือกสีพื้นหลัง 2) เลือกองค์ประกอบที่เหมาะสม 3) จัดวางองค์ประกอบต่าง ๆ 4) เลือกดีไซน์ของป้ายสถานที่ต่าง ๆ 5) จัดองค์ประกอบเพิ่มเพื่อความสมดุล 6) ภาพที่ตัดตกแต่งแล้วนำมาจัดวาง 7) ใส่ชื่อสถานที่ 8) เลือกฟอนต์ที่เหมาะสม

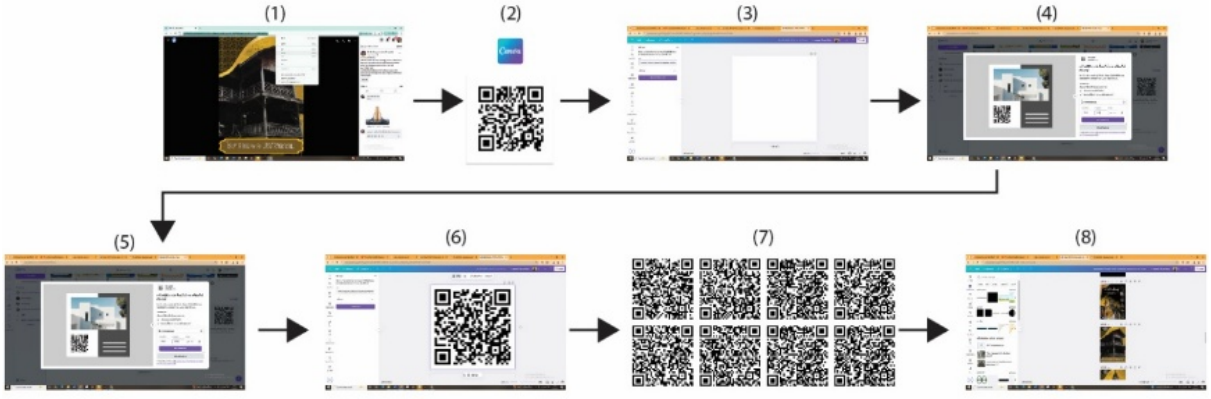


ภาพที่ 4 ขั้นตอนการออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

การนำเสนอสื่อสิ่งพิมพ์ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก ของวัดอ้อมใหญ่ ดังภาพที่ 5 และ 2) ผ่านทาง QR Code Poster

ภาพที่ 5 การนำเสนอสื่อสิ่งพิมพ์ผ่านทางเพจเฟซบุ๊กของวัดอ้อมใหญ่

การเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์โดยโปสเตอร์ผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อเชื่อมโยงไปยังข้อมูลดิจิทัล ผู้วิจัยเลือกใช้โปรมแกรม Canva ในการสร้างเลือกคิวอาร์โค้ด โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินดังนี้ (1) คัดลอกลิงก์จากเพจวัดอ้อมใหญ่ (2) เข้าโปรแกรม Canva เลือกคิวอาร์โค้ด (3) เลือกกำหนดเอง (4) ตั้งค่าที่ 2000 X 2000 พิกเซล (5) นำลิงก์มาใส่ในช่อง (6) เลือกดำเนินการสร้างคิวอาร์โค้ด เลือกแชร์ และ ดาวน์โหลด (7) คิวอาร์โค้ดที่ได้ (8) นำคิวอาร์โค้ดมาใส่ตามภาพให้ถูกต้อง แสดงดังภาพที่ 6 และตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์โปสเตอร์ผ่านคิวอาร์โค้ด จำนวน 9 ภาพ แสดงดังภาพที่ 7



ภาพที่ 6 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอสื่อสิ่งพิมพ์โปสเตอร์ผ่านคิวอาร์โค้ด

ภาพที่ 7 ตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์โปสเตอร์ผ่านคิวอาร์โค้ด จำนวน 9 ภาพ

การออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทวีดิทัศน์ โดยมีลำดับการดำเนินการดังภาพที่ 8 ได้แก่ (1) ร่างสตอรีบอร์ดใส่ภาพมุมกล้องต่าง ๆ ลงพื้นที่เก็บภาพเคลื่อนไหว (2) อัพโหลดภาพเคลื่อนไหวเข้าสู่โปรแกรม Capcut (3) นำภาพเคลื่อนไหวมาจัดเรียงตามลำดับ (4) ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว (5) ใส่ภาพเคลื่อนไหวตามการเปลี่ยนฉาก (6) พากย์เสียงพูดและใส่ซาวนด์เอฟเฟกต์ขั้นตอนในการพากย์เสียง โดยการพากย์จะต้องทำให้น้ำเสียงเป็นที่สนใจและสนุกสนานสอดคล้องกับข้อมูลที่ใส่ในสื่อวีดิทัศน์ ทำให้วีดิทัศน์ ดูน่าสนใจ และเลือกซาวนด์เพลงที่ทำให้รู้สึกเพลิดเพลินไปในทิศทางเดียวกันโดยผู้วิจัยเลือกใช้ซาวด์ Jus Having Fun ดาวน์โหลดชิ้นงาน

ภาพที่ 8 ขั้นตอนการออกแบบสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทวีดิทัศน์

การสร้างแบบสอบถามและหาประสิทธิภาพโดย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ฯ นำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ร่วมกันตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบสอบถามโดยใช้ ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) อยู่ในช่วง .8 – 1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ ดีมาก และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้จริงได้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของวัดอ้อมใหญ่ 3) ความพึงพอใจต่อการมีชุมชนมีส่วนร่วมในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ 4) ความพึงพอใจด้านการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์โบราณสถาน โดยใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยในการแปลผลความพึงพอใจ โดยวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's Scale) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ/ควรปรับปรุง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลเพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ฯ

4.2 ข้อมูลเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 ประเภท ให้กับทางวัดอ้อมใหญ่นำไปเผยแพร่ ผู้วิจัยได้ส่งมอบสื่อทั้ง 3 ประเภทให้กับทางวัดอ้อมใหญ่นำไปเผยแพร่ผ่านช่องทางของทางวัด 1) คลิปวีดิทัศน์ ความยาว 10 นาที เผยแพร่โดยช่องทางติ๊กต็อก ชื่อ วัดอ้อมใหญ่ 2) ผ่านทางช่องทางเพจเฟซบุ๊ก วัดอ้อมใหญ่ 3) หน้าปกเพจเฟซบุ๊ก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน จำแนกตาม กลุ่มประชากร เพศ ช่วงอายุ สัญชาติ รายได้ และระดับการศึกษา ดังตาราง 1 ถึงตาราง 6 ตามลำดับ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มประชากร

อันดับ	กลุ่มประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	นักท่องเที่ยว	93	77.5	สนใจในกิจกรรมเชิงศิลปวัฒนธรรมของวัด เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ได้มากที่สุด
2	ประชาชนในชุมชนตำบลอ้อมใหญ่	17	14.17	มีบทบาทในการอนุรักษ์ แม้จำนวนไม่มาก
3	พระสงฆ์	4	3.33	มีบทบาทในการถ่ายทอดองค์ความรู้และวัฒนธรรม
4–5	ผู้นำชุมชน และ ครู/นักเรียนโรงเรียนวัดอ้อมใหญ่	3	2.55	มีส่วนร่วมในการส่งต่อคุณค่าทางวัฒนธรรมให้เยาวชน
	ภาพรวม	120	100	

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

อันดับ	เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	หญิง	65	54.17	สนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าผู้ชาย สะท้อนบทบาททางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว
2	ชาย	55	45.83	–
	ภาพรวม	120	100	

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อันดับ	ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	31–45	56	46.67	กลุ่มที่ตอบมากที่สุด สนใจการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและใช้สื่อออนไลน์มาก
2	16–30	30	25.00	มีแนวโน้มใช้สื่อออนไลน์หลากหลาย
3	46–60	16	13.33	การตอบสนองน้อยกว่า อาจเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อออนไลน์
4	มากกว่า 60	15	12.50	เข้าถึงสื่อออนไลน์ได้น้อย อาจมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี
5	ต่ำกว่า 15	1	.83	จำนวนตอบน้อยที่สุด อาจเนื่องจากอายุยังน้อยและขาดความเข้าใจในกิจกรรม
	ภาพรวม	120	100	

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัญชาติ

อันดับ	สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	ไทย	120	100	ทุกคนเป็นชาวไทย สะท้อนถึงความเชื่อมโยงทางวัฒนธรรมที่แน่นแฟ้นและความคุ้นเคยกับกิจกรรมวัดอ้อมใหญ่
	ภาพรวม	120	100	

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

อันดับ	ช่วงรายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	10,000 – 15,000	44	36.67	รายได้ปานกลาง สนใจการท่องเที่ยวและกิจกรรมวัฒนธรรมมากที่สุด
1	15,001 – 20,000	44	36.67	รายได้ปานกลาง สนใจการท่องเที่ยวและกิจกรรมวัฒนธรรมมากที่สุด
3	น้อยกว่า 10,000	17	17.17	กลุ่มรายได้ต่ำ ตอบแบบสอบถามรองลงมา
4	มากกว่า 20,001	15	12.50	รายได้สูง ตอบแบบสอบถามน้อยกว่ากลุ่มปานกลาง
	ภาพรวม	120	100	

ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

อันดับ	เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ข้อสังเกต
1	ปริญญาตรี	71	59.17	เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด สะท้อนถึงความเข้าใจและความสนใจในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม
2	อื่น ๆ (ไม่ระบุในข้อมูล)	49	40.83	ไม่ระบุรายละเอียดระดับอื่น แต่คิดเป็นสัดส่วนที่เหลือจากกลุ่มปริญญาตรี
	ภาพรวม	120	100	

ส่วนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจของสื่อประชาสัมพันธ์แยกตามด้านต่าง ๆ

จากตาราง 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่วัดอ้อมใหญ่ พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73, S.D.= .47) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ “การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยเพิ่มความสนใจในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่” ($\overline{X}$ = 4.78) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อออกแบบได้ดีและสามารถดึงดูดความสนใจได้จริง แต่ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ “ความพึงพอใจโดยรวมในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์” ($\overline{X}$ = 4.69) แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางจุดที่อาจปรับปรุง เช่น การเลือกใช้สีและฟอนต์ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ตาราง 7 ความพึงพอใจด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
– การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้ช่วยเพิ่มความสนใจในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่	4.78	.43	มากที่สุด
– ข้อความในสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	.48	มากที่สุด
– รูปแบบการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ได้อย่างชัดเจน	4.70	.49	มากที่สุด
– ความพึงพอใจในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์	4.69	.50	มากที่สุด
– การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (นักท่องเที่ยว, ชาวบ้าน หรือผู้ที่สนใจศิลปวัฒนธรรม)	4.72	.45	มากที่สุด
– ช่องทางในการการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์วัดอ้อมใหญ่ (เพจเฟซบุ๊ก ติ๊กต็อก และโปสเตอร์)	4.73	.44	มากที่สุด
– การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้มีความทันสมัย	4.74	.51	มากที่สุด
– สื่อประชาสัมพันธ์สามารถดึงดูดความสนใจของบุคคลที่จะมาท่องเที่ยว	4.75	.52	มากที่สุด
– สื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์โบราณสถานวัดอ้อมใหญ่สามารถปลูกจิตสำนึกให้กับชุมชนและนักท่องเที่ยว	4.73	.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.73	.47	มากที่สุด

จากตาราง 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่วัดอ้อมใหญ่ พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76, S.D.= .45) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์โบราณสถานวัดอ้อมใหญ่มีความสำคัญ และการที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้ส่งผลต่อความความสำเร็จในการส่ง เสริมการท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 4.81) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
– ความร่วมมือของชุมชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวมีความสำคัญ	4.68	.55	มากที่สุด
– ชุมชนควรมีบทบาทในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์	4.81	.39	มากที่สุด
– การที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์นี้ส่งผลต่อความความสำเร็จในการส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.81	.39	มากที่สุด
– ระดับความร่วมมือของชุมชนในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์วัดอ้อมใหญ่ (เพจเฟซบุ๊ก ติ๊กต็อก และโปสเตอร์) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่วัดอ้อมใหญ่เชิงศิลปวัฒนธรรม	4.71	.52	มากที่สุด
– การสนับสนุนจากชุมชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่มีผลต่อการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยว	4.74	.47	มากที่สุด
– ชุมชนควรมีส่วนร่วมในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท้องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม วัดอ้อมใหญ่	4.80	.40	มากที่สุด
– การมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์โบราณสถานวัดอ้อมใหญ่มีความสำคัญ	4.81	.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	.45	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์โบราณสถาน วัดอ้อมใหญ่ พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91) และคะแนนสูงสุดคือ “การท่องเที่ยวโบราณสถานควรปฏิบัติตัวอย่างไร” ซึ่งได้รับคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงว่าผู้ตอบมีความเข้าใจดีเกี่ยวกับมารยาทในการเยี่ยมชมโบราณสถานอีกทั้งยังมีความเห็นตรงกันว่า “การอนุรักษ์โบราณสถานมีความสำคัญ” และ “สื่อประชาสัมพันธ์ช่วยปลูกจิตสำนึกให้ชุมชนและนักท่องเที่ยว” ได้คะแนนสูงเช่นกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์และบทบาทของสื่อในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษามรดกทางวัฒนธรรม

ตาราง 9 ความพึงพอใจด้านการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์โบราณสถาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
- การอนุรักษ์โบราณสถาน วัดอ้อมใหญ่ มีความสำคัญต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมของชุมชน	4.70	.51	มากที่สุด
- สื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์โบราณสถานวัดอ้อมใหญ่สามารถปลูกจิตสำนึกให้กับชุมชนและนักท่องเที่ยว	4.69	.51	มากที่สุด
- ไม่ทิ้งขยะ	5.00	.00	มากที่สุด
- ไม่ขีดเขียน	5.00	.00	มากที่สุด
- ไม่เก็บสิ่งของโบราณสถานเป็นที่ระลึก	5.00	.00	มากที่สุด
- ห้ามปีนป่ายโบราณสถาน	5.00	.00	มากที่สุด
- ห้ามเคลื่อนย้ายวัตถุภายโบราณสถาน	5.00	.00	มากที่สุด
- แนะนำผู้อื่นไม่ให้ฝ่าฝืนข้อกำหนดของโบราณสถาน	5.00	.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	.15	มากที่สุด

การอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า หลักแนวคิดสื่อประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการปลูกจิตสำนึกและกระตุ้นให้คนในชุมชนโดยรอบ นักท่องเที่ยว และผู้ที่เกี่ยวข้องกับวัดอ้อมใหญ่ เกิดความตระหนักถึงคุณค่าในการอนุรักษ์โบราณสถานและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติกับวัดอ้อมใหญ่เริ่มมีการพัฒนาขึ้นใหม่ และนอกจากนั้นสื่อประชาสัมพันธ์ยังทำหน้าที่เป็น เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบและสร้างสื่อ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรัก ความหวงแหน และความผูกพันที่ชุมชนมีต่อวัดอ้อมใหญ่ ตลอดจนแสดงถึงพลังของชุมชนในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและการอนุรักษ์มรดกท้องถิ่น

ผลการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า

1) ด้านความพึงพอใจเนื้อหาและรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ วัดอ้อมใหญ่ อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม สื่อที่ออกแบบมีการผสมผสานองค์ประกอบศิลป์พื้นถิ่น เช่น ลวดลายไทย รูปแบบศิลปกรรมของวัดและประเพณีท้องถิ่น ลงในภาพถ่าย และข้อความประชาสัมพันธ์อย่างกลมกลืน ทำให้สื่อมีความน่าสนใจ ดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งกลุ่มคนรุ่นใหม่และผู้ที่สนใจศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ ยังมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การสร้างสื่อออนไลน์และคิวอาร์โค้ด เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสื่อที่ออกแบบสามารถตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายและสื่อสารคุณค่าทางวัฒนธรรมของวัดอ้อมใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านความพึงพอใจชุมชนเป็นส่วนร่วมออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม วัดอ้อมใหญ่ อำเภอ สามพราน จังหวัด นครปฐม การเปิดโอกาสให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบสื่อ เช่น การให้ข้อมูลประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม และความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับวัดอ้อมใหญ่ ช่วยให้เนื้อหาของสื่อมีความลึกซึ้ง น่าเชื่อถือ และสะท้อนอัตลักษณ์ของพื้นที่อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การเชิญชวนกลุ่มเยาวชน ผู้นำชุมชน และพระสงฆ์ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นยังช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจใน

ท้องถิ่น และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของในสื่อที่ออกแบบขึ้น ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการมีชุมชนมีส่วนร่วมทำให้สื่อมีความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น และส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของในพื้นที่

3) ด้านการปลูกจิตสำนึกให้เกิดการอนุรักษ์โบราณสถาน วัดอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การปลูกจิตสำนึกได้รับความพึงพอใจสูงสุด แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสื่อในการกระตุ้นให้เกิดการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ ทยาวัต นันเขียว และคณะ (2566) ได้ทำการออกแบบผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างสะดวก หลากหลายกลุ่ม ซึ่งจึงนับได้ว่าการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการสร้างการรับรู้และปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ชุมชนสอดคล้องกับงานวิจัยของทรัพย์ อมรภิญโญ (2565) ที่พบว่าการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์สามารถสร้างการรับรู้โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้ รวมถึงงานวิจัยของสุภาพร ศรีสัตตรัตน์ (2568) พบว่าสื่อประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร หลังการเผยแพร่สื่อ พบว่าจำนวนผู้เยี่ยมชมวัดอ้อมใหญ่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ทำให้เศรษฐกิจท้องถิ่น เช่น ร้านค้าชุมชน และกลุ่มงานหัตถกรรม ได้รับอานิสงส์ตามไปด้วย อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการอนุรักษ์วัฒนธรรมและฟื้นฟูประเพณีที่เสื่อมถอยไปบางส่วน ผ่านกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมกับชุมชน

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ ที่ได้จากการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัดอ้อมใหญ่ โดยมีชุมชนมีส่วนร่วม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. องค์ความรู้ใหม่ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งการเลือกใช้รูปแบบและเนื้อหาที่สะท้อนอัตลักษณ์ของวัดอ้อมใหญ่ เช่น ภาพลักษณ์ศิลปะท้องถิ่น ประเพณี หรือวิถีชีวิตชุมชน นอกจากนี้การออกแบบสื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนักท่องเที่ยวทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ชาวบ้าน หรือผู้ที่สนใจศิลปวัฒนธรรมการโดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (storytelling) และการประยุกต์ใช้ สื่อหลายรูปแบบ (multimedia) เช่น โปสเตอร์ วิดีโอ เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย ที่สามารถดึงรากเหง้าและประวัติศาสตร์ของวัดให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย

2. องค์ความรู้ใหม่ด้านการทำงานร่วมกับชุมชน การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนตั้งแต่ขั้นตอนเก็บข้อมูล ความเห็น และการตัดสินใจ เพื่อให้สื่อสะท้อนตัวตนของชุมชนอย่างแท้จริง รวมทั้งการรับฟังและเคารพภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การนำเสนอเรื่องราวจากชาวบ้าน ผู้นำศาสนา หรือศิลปินท้องถิ่น ทำให้เกิดการเรียนรู้กระบวนการทำงานแบบ บูรณาการระหว่างนักออกแบบ นักวิชาการ และชุมชน การสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (sense of ownership) ของชุมชนต่อสื่อที่จัดทำขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การดูแลรักษาและเผยแพร่ด้วยตัวเองในอนาคตอย่างยั่งยืน

3. องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยคือ การค้นพบคุณค่าทางวัฒนธรรมที่ไม่เคยถ่ายทอดสู่สาธารณะ เช่น ตำนานท้องถิ่น หรือพิธีกรรมเฉพาะพื้นที่ ในการพัฒนาวิธีการออกแบบสื่อที่เหมาะกับชุมชนเฉพาะถิ่นจะไม่ใช้แนวทางสำเร็จรูป แต่ปรับตามบริบทของชุมชนจริง โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกับองค์ความรู้พื้นถิ่น เพื่อขยายการเข้าถึงนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติ อันจะทำให้เกิดการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวัด ชุมชน หน่วยงานต่าง ๆ และสังคมด้วยการทำงานประชาสัมพันธ์ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการดำเนินงานวิจัยสามารถส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการออกแบบและสร้างสื่อ

ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เนื้อหาสอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่นและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

1.2 หน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่นควรให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ องค์ความรู้ และเทคโนโลยีแก่ชุมชนในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป

1.3 ควรมีการจัดกิจกรรมรณรงค์หรือเวิร์กช็อปเกี่ยวกับการอนุรักษ์โบราณสถานอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างการมีส่วนร่วม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบหรือช่องทางของสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาผลกระทบในระยะยาว ของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมการอนุรักษ์และความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์สำหรับการวางแผนพัฒนาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ขวัญใจ สุขก้อน และวิโรจน์ แก้วกล้าหาญ. (2563). การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการท่องเที่ยวเยาวราชยุคใหม่. *วารสารดีไซน์เอคโค, 1*(1), 12–20.

จินตนา กสินันท์, ชัชวาล ชุมรักษา, ขรรค์ชัย แซ่แต้, ศิลป์ชัย สุวรรณมณี และพลากร คล้ายทอง. (2566). การออกแบบและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหลังวิกฤตโควิด–19 กรณีศึกษา พื้นที่ชุมชนตำบลลานข่อย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 17*(1),34–43.

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และชมพูนุท โภคณิตถานนท์. (2563). การพัฒนาสื่อดิจิทัลประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชุมชนกาดวิถีชุมชนคูบัว วัดโขลงสุวรรณคิรี จังหวัดราชบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 8*(2), 1–14.

ทยาวัต นันเขียว, ธรรศ มีแสงแก้ว, กัญญ์กุลณัช พีรชาอัครชัย, ชลลดา ม่วงธนัง และวิมลวรรณ วงค์ศิริ. (2566). การสร้างสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนา ของวัดวิเชียรบำรุง จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน, 4*(2), 62–72.

ทรัพย์ อมรภิญโญ. (2565). การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: โครงการ หนองคายโมเดล. *วารสารปัญญาภิวัฒน์, 14*(3), 323–337.

นริสา บัวเชย. (2565). *ทฤษฎีสี (Color theory) ที่เข้าใจง่าย*. ระเบียงบรรณปันสาระ. สืบค้น 26 มกราคม 2567 จาก https://library.wu.ac.th/km/ทฤษฎีสี–color–theory–ที่เข้าใจง่าย/.

นัฐพร ขอผึ้ง และภูเทพ ประภากร. (2567). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวไทยที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภาคภาษาจีนของวัดม่วง จังหวัดอ่างทอง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 6*(1), 35–61.

บุษยา หมีเงิน และกุลกนิษฐ์ ทองเงา. (2566). การพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับและโปสเตอร์ผสมผสานร่วมกับ QR Code และสื่อวีดิทัศน์เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเขตเทศบาล ตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 8*(2), 251–263.

บุษบา หินเธาว์, พรชิตา หวังสวาสดิ์, กัลยกร ชาญเชี่ยว และสนิธาน ส่งศรี. (2564). การพัฒนาเนื้อหาของสื่อเฟซบุ๊กแฟนเพจเพื่อสื่อสารการตลาดผลิตภัณฑ์ไข่เค็มสมุนไพร ป่าจี ตำบลดอนทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 3*(3), 66–81.

พรปภัสสร ปริญชาญกล, กุลธิดา ธรรมวิภัชน์, ชลิตา แทนเอี่ยม และปิยชัย อิ่มจิต. (2566). การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกแบบอัลบั้มโพสต์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรเอกชน. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 3*(2), 1–13.

พระเริ่ม ไขตะขบ, นลินทิพย์ พิมพ์กลัด และกิ่งแก้ว ปะติตังโข. (2560). แนวทางการมีส่วนร่วมระหว่างวัดและชุมชนในการจัดกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา. *Veridian E–Journal,Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10*(1), 1895–1970.

เรวัต ดวงตา, พันธ์ศักดิ์ พึ่งงาม และอรวรรณ แท่งทอง. (2565). การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการแนะนำองค์กรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดลพบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง*, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, *10*(1), 50–63.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2567). *วัดออ้มใหญ่.* สืบค้น 21 พฤษภาคม 2567 จาก https://th.wikipedia.org/wiki/วัดอ้อมใหญ่.

สุภาพร ศรีสัตตรัตน์. (2568). การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในเขตจอมทองกรุงเทพมหานคร. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย, 14*(1), 1–10.

อรรถ อารีรอบ. (2567). การพัฒนาสื่อดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพและรายได้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม. *วารสารรัชต์ภาคย์, 18*(59), 237–249.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

The relationship between Ho–Ren–So communication, workplace happiness and job performance of employees at a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand

Pichet Udomsamak [1*], Chotiwit Neimkeaw [2], Chantanee Kongsuk [3], Chomphunut Khueankaew [4], Sarocha Somsri [5]

[1,2,3,4,5] Faculty of Social Technology, Rajamangala University of Technology Tawan–ok, Chanthaburi Campus
Corresponding author's e–mail: udomsamak.p@gmail.com [1]

Received: May 29, 2025 Revised: July 8, 2025 Accepted: July 13, 2025

Abstract

This research aimed to 1) study the levels of Ho–Ren–So communication, workplace happiness, and job performance among employees of a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand; 2) compare the job performance of employees based on personal factors including gender, age, and length of service within the organization, and 3) examine the relationship between job performance, Ho–Ren–So communication, and workplace happiness among the company's employees. This quantitative study was conducted among 210 employees using an online questionnaire comprising four sections: general information, a Ho–Ren–So communication scale, workplace happiness, and job performance. Statistical analyses used in this study comprised percentage, mean, standard deviation. Independent sample t–test, one–way ANOVA, and Pearson's product–moment correlation coefficient were utilized to examine the relationships between variables. The research findings revealed that: 1) There were no significant differences in job performance among employees across different gender, age, and length of employment. 2) Ho–Ren–So communication was found to have a moderately positive correlation with job performance, statistically significant at the .01 level (r = .752). Similarly, workplace happiness exhibited a strong positive correlation with job performance, statistically significant at the .01 level (r = .839).

Keywords: Ho–Ren–So communication, workplace happiness, job performance

Background and significance

The overall electronics industry in 2025 (B.E. 2568) is projected to continue growing due to strong global demand for electronic goods, although global economic fragility and slowing Chinese economic growth remain concerns. Electronics industry exports in 2025 are expected to grow by 2.8% year–on–year (YOY), partly driven by continuous demand for electronic components and power electronics globally and aligned with the upturn cycle of computers and hard disk drive recovery. However, demand in the household appliances segment has slowed more than anticipated. However, we must pay attention to the fragile global economy and the slowing Chinese economy, as they could potentially impact consumer purchasing power. Among the groups showing strong growth potential is the power electronics sector, where exports in 2025 are projected to grow by approximately 4.3% YOY. Increased demand for products in this category, especially exports to the U.S. market—such as transformers, switchboards, and electrical wires/cables—is expected (Boonpasuk, 2024).

The electrical wires and cables business continues to face various external risks, particularly the volatility of the global economy that could impact private investment confidence due to intensifying global trade wars and the likelihood of the U.S. imposing high tariffs on imports from Thailand. These developments could affect Thailand's export–driven economy, not only constraining overall economic growth but also influencing private investment decisions in large–scale projects, particularly those with long payback periods such as housing developments. Additionally, these factors might undermine domestic consumer spending confidence, potentially leading to slower–than–expected growth in overall demand for wires and cables.

To compete effectively in both domestic and international markets, the electrical wires and cables industry must enhance competitiveness and production efficiency. This includes making employees better at their jobs, increasing production capacity, lowering costs, improving quality, and getting goods to customers on time. Incorporating modern technologies into production processes is also crucial. Efficient production depends heavily on human resources, making workforce development essential. It requires cultivating competencies in skills, knowledge, and characteristics suited to the industry to prepare personnel adequately.

On a daily basis, organizational personnel require effective communication. In Japan, corporate communication often employs the Ho–Ren–So technique, which involves reporting, coordination, and consultation. When organizations emphasize fostering Ho–Ren–So among employees, it promotes teamwork and maintains clear communication channels from sender to receiver. Ho–Ren–So communication makes the workplace a better place to be, which in turn makes people work better (Yani, 2022). Furthermore, favorable working conditions and a positive work environment contribute to employees' sense of well–being and job satisfaction. This, in turn, boosts morale, enhances personnel capabilities, and improves organizational performance. Effective management of quality of life within organizations leads to policies and strategies focused on improving employees' work–life quality and environments, directly and indirectly affecting operations and increasing personnel effectiveness, ultimately benefiting job and organizational outcomes.

Consequently, the researcher acknowledges the significance of comprehending the correlation between Ho–Ren–So communication and job satisfaction in relation to the work performance efficiency of employees at a

Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. Organizations across various business and industrial sectors can adopt this modern management approach to develop happier, more efficient employees. We hope that the practical application of the research findings will help organizations navigate the challenges of digital disruption and adapt to advanced technologies.

Objectives

1. To study the levels of Ho– Ren– So communication, workplace happiness, and job performance of employees at a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand.

2. To compare job performance based on personal factors of employees, gender, age, and length of employment at the current company.

3. To study the relationship between job performance and Ho– Ren– So communication as well as workplace happiness among employees at the company.

Literature reviews

Job performance

Job performance refers to the use of skills and abilities, following clearly defined work processes, using resources economically and efficiently, with discipline, enabling achievement of objectives with accuracy, quality, and standard (Ruttananupong, 2015). Job performance comprises four components: 1) Quality: Work must be of high quality, providing value and satisfaction to both producers and users. Quality work should benefit the organization and please clients or service recipients. 2) Quantity: Work must meet expectations in terms of volume, as defined in company plans or goals. Planning and time management are essential to achieving targeted output levels. 3) Time: The time used in operations must be appropriate, efficient, and up– to– date. Work techniques should be developed for faster execution. 4) Costs: Operational costs must be appropriate and efficient—minimal investment with maximum profit. This includes using financial, human, material, and technological resources economically to minimize losses (Peterson & Plowman, 1962).

Workplace happiness

Manion (2003) defines workplace happiness as the result of learning through work, self– creativity, and job success, expressed emotionally. The four components of workplace happiness are: 1) Connection: Awareness of relationships in the workplace, good cooperation, friendly conversation, joy, and being among caring coworkers. 2) Love of work: A strong sense of love and attachment to the job, understanding the mission, enthusiasm, enjoyment, and pride in responsibilities. 3) Work Achievement: Realization of goal achievement, receiving challenging assignments, job autonomy, self– worth, and pride in developing things for success. 4) Recognition: Feeling accepted and trusted by colleagues and supervisors.

Ho–Ren–So communication

The Japanese–style communication method known as Ho–Ren–So is a core principle in the workplace. It plays a crucial role in reporting progress to superiors, communicating and coordinating with others, and ensuring

effective consultations between supervisors and subordinates.

Ho–Ren–So is an acronym derived from three Japanese words: Hokoku (報告), Renraku (連絡), and Sodan (相談), which reflect the foundation of Japanese business communication. Their meanings are as follows:

1. Hokoku means reporting progress, changes, or other matters, including the results of assigned tasks, to one's supervisor.

2. Renraku refers to the transmission of necessary and important information to those involved and those who need to know.

3. Sodan means consultation to seek opinions and advice regarding problems that arise. This may involve consulting with a supervisor or those involved in the issue that needs resolution.

The channels used to carry out the processes of reporting, contacting, and consulting can include verbal communication, documents, emails, and other electronic communication tools. The method of communication should be selected based on the situation, content, and importance, with an awareness that communication is not just about conveying messages or thoughts to the receiver, but must foster mutual and accurate understanding between sender and receiver. Clarity in communication must be achieved using the 5W1H principle, and facts must be separated from opinions to ensure content accuracy. Ho–Ren–So is, therefore, an essential business communication tool rooted in Japanese work culture and contributes to an organization's success. (Kameda, 2013)

Related Research

This research investigates the relationship between Ho–Ren–So communication, job happiness, and work performance efficiency among employees of a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. The following related studies were reviewed:

Chau & Nacharoenkul (2023) studied the Japanese Business Communication Practices in Thailand: Tales from an Electronic Components Manufacturer found that this article examines the practice of horenso (hokoku/reporting, renraku/informing, sodan/consulting) at a Japanese–owned subsidiary in Thailand. Based on interviews with staff at a multinational electronic components company (Spin–eTech, pseudonym), it explores how horenso has been adapted outside Japan, influenced by cultural differences and the non–bicultural background of local employees. The study highlights how communication styles, motivations, hierarchy, and problem–solving approaches differ from those in Japan. It offers insights into how 'eastern vs eastern' cultural dynamics affect horenso in Asia Pacific workplaces.

Inkaew & Kusolthammarat (2019) studied factors affecting the work performance of staff at the Faculty of Science and Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The findings indicated that gender, age, and length of service did not significantly affect work performance at the 0.05 significance level.

Yuwakosol & Rithicharoen (2019) examined the relationship between job happiness and work performance among personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education (Central Office) in Bangkok, with a sample size of 360. The results showed that overall job happiness was at a high level (mean = 3.86), and overall work performance was also at a high level (mean = 3.99). There was a very high correlation between job happiness and work performance, with a mean correlation coefficient of 0.82.

This research focuses on studying the relationship between Ho–Ren–So communication and job happiness with the work performance efficiency of employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. The researcher reviewed relevant concepts, theories, and previous research. The independent variables include Ho– Ren– So communication based on Kameda (2013) concept—comprising three aspects—and job happiness according to Manion (2003) framework—comprising four aspects. The dependent variable is work performance efficiency based on Peterson & Plowman (1962) model—also consisting of four aspects. These were applied to answer the research questions, define the research objectives, and establish the conceptual framework, as illustrated in Figure.1

Conceptual framework

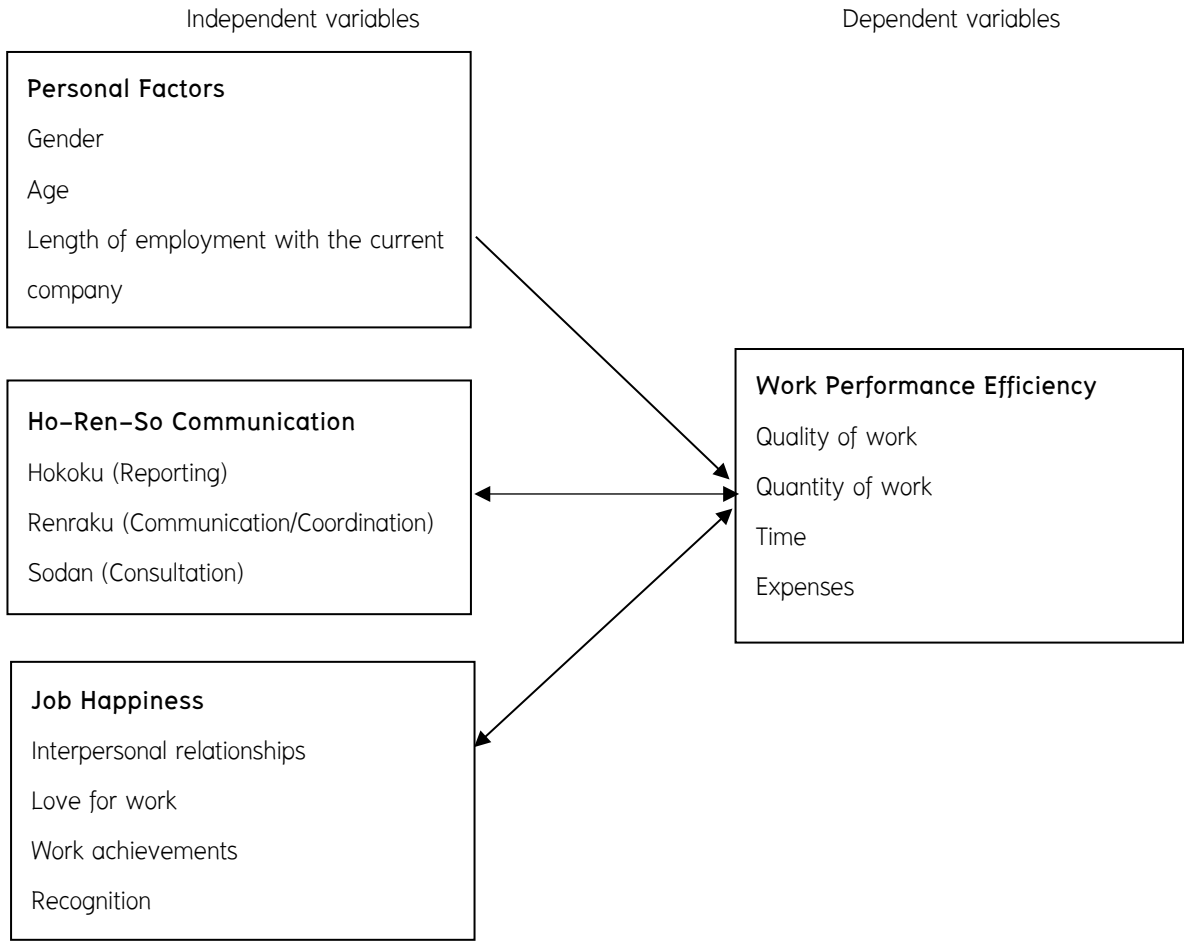


Figure.1 Conceptual framework

Based on this conceptual framework, the following hypotheses were formulated:

Hypothesis 1: Employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand with differing gender, age, and length of employment will demonstrate different levels of work performance efficiency.

Hypothesis 2: Ho– Ren– So communication and job happiness are related to the work performance efficiency of employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand.

Methods

1. Populations and Samples

The population for this research consisted of 405 employees (as of February 1, 2025) of a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. A sample of 200 participants was calculated using Yamane (1970) formula. To prevent sampling error, the researcher added 10 more samples, bringing the total to 210. Purposive sampling was employed.

2. Research tools

The research instrument used was a questionnaire divided into five sections:

Section 1: General information about the respondents, including gender, age, and length of employment.

Section 2: Measurement of job happiness.

Section 3: Measurement of Ho–Ren–So communication.

Section 4: Measurement of work performance efficiency.

Sections 2–4 followed a 5-point Likert scale (Likert, 1961), containing both positive and negative statements. Content validity was assessed by inviting three experts to evaluate the relevance and appropriateness of the items. An acceptable content validity index (CVI) was set at .50 or higher. The CVI values ranged from .67 to 1.00. A try-out was conducted with 30 employees not included in the main sample. Item analysis was performed to calculate item discrimination, which should be at least .20; the obtained values ranged from .250 to .799. Cronbach's alpha coefficient was used to assess internal consistency reliability, with a threshold of .70 or higher. The overall reliability score was .975.

3. Data collection

The researcher obtained permission and sent the questionnaire via Google Form through the general administration manager to the sample group. Each questionnaire was coded. A total of 210 questionnaires were distributed to employees of a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. The data collection period lasted two weeks. Ethical considerations were observed: respondents' names, surnames, and emails were not collected, and confidentiality was assured. Only aggregated results were reported.

4. Data analysis

Data were analyzed using statistical software with the following procedures:

1) Analysis of Section 1 (Demographic Information): Frequency distribution and percentage calculations were used.

2) Analysis of Sections 2–4 (Job Happiness, Ho–Ren–So Communication, Work Performance Efficiency): Mean and standard deviation were calculated for each section, both overall and per item. Interpretation criteria followed the Likert scale (Likert, 1961):

Mean 4.50 – 5.00: Very High

Mean 3.50 – 4.49: High

Mean 2.50 – 3.49: Moderate

Mean 1.50 – 2.49: Low

Mean 1.00 – 1.49: Very Low

3) Comparative Analysis of Work Performance Efficiency by Personal Factors (Gender): Independent samples t-test was used. Comparative Analysis of Work Performance Efficiency by Personal Factors (Age and Length of Employment): One-way ANOVA was used. If significant differences were found at the 0.05 level, post-hoc comparisons were conducted using Scheffé's method.

4) Correlation Analysis between Ho-Ren-So Communication, Job Happiness, and Work Performance Efficiency: Pearson's product-moment correlation coefficient was used. The interpretation criteria (Wanichbancharong, 2019) were as follows:

.81 – 1.00: Very High

.61 – .80: High

.41 – .60: Moderate

.21 – .40: Low

.01 – .20: Very Low

Results

The research results on Ho-Ren-So communication and workplace happiness affecting work performance efficiency among employees of a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand can be summarized as follows:

1. General information of the 210 participants, the majority were female (116 people or 55.2%). Most were aged between 31-40 years (70 people or 33.3%) and had been working at the company for 16 years or more (72 people or 34.3%).

2. The levels of Ho-Ren-So communication, workplace happiness, and job performance of employees, it was found that:

2.1 Ho-Ren-So communication was rated at a high level ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = .81).

2.2 Workplace happiness was rated at a high level ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = .83).

2.3 Work performance efficiency was rated at a high level ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = .77).

3. Comparative analysis: The analysis comparing work performance efficiency by personal factors is shown in Tables 1-3.

Table 1 Comparative Analysis of Work Performance Efficiency of Employees at a Japanese Electric Wire Manufacturing Company in Thailand, Classified by Gender

Job Performance Efficiency	Male		Female		t	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. Work Quality	4.42	.61	4.38	.58	.552	.581
2. Work Quantity	4.18	.74	4.14	.63	.478	.633
3. Time	4.10	.80	4.06	.63	.449	.654
4. Cost	4.13	.73	3.96	.71	1.712	.088
Total (n = 210)	4.21	.62	4.13	.54	.962	.337

* Statistically significant at the .05 level

From Table 1, it was found that employees of a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand with different genders do not differ in overall work performance efficiency.

Table 2 Comparative Analysis of Work Performance Efficiency of Employees at a Japanese Electric Wire Manufacturing Company in Thailand, Classified by Age

Job Performance Efficiency	21 – 30 years		31 – 40 years		41 – 50 years		51 years and above		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. Work Quality	4.48	.45	4.37	.58	4.37	.63	4.40	.59	.362	.780
2. Work Quantity	4.24	.62	4.03	.71	4.20	.61	4.22	.75	1.188	.315
3. Time	4.24	.56	3.99	.77	4.00	.69	4.14	.75	1.448	.230
4. Cost	4.17	.73	3.95	.70	3.96	.70	4.10	.76	1.122	.341
Total (n = 210)	4.28	.50	4.08	.56	4.13	.55	4.21	.67	1.220	.303

* Statistically significant at the .05 level

From Table 2, it was found that employees of a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand with different ages do not differ in overall work performance efficiency.

Table 3 Comparative Analysis of Work Performance Efficiency of Employees at a Japanese Electric Wire Manufacturing Company in Thailand, Classified by Length of Employment with the Current Company

Job Performance Efficiency	1 – 5 years		6 – 10 years		11 – 15 years		16 years and above		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. Work Quality	4.39	.51	4.42	.58	4.38	.54	4.38	.69	.055	.983
2. Work Quantity	4.14	.61	4.17	.75	4.07	.65	4.20	.71	.352	.788
3. Time	4.14	.61	4.07	.78	4.01	.77	4.06	.72	.297	.828
4. Cost	4.04	.70	4.03	.80	4.04	.58	4.02	.77	.012	.998
Total (n = 210)	4.18	.52	4.18	.63	4.13	.47	4.17	.65	.081	.971

* Statistically significant at the .05 level

From Table 3, it was found that employees of a Japanese electric wire manufacturing company in Thailand with different lengths of employment with the current company do not differ in overall work performance efficiency.

4. Correlation Analysis of Ho– Ren– So Communication, Happiness at Work, and Work Performance Efficiency of Employees at a Japanese Electric Wire Manufacturing Company in Thailand, as shown in Table 4

Table 4 Correlation Analysis of Ho– Ren– So Communication and Happiness at Work with Work Performance Efficiency of Employees at a Japanese Electric Wire Manufacturing Company in Thailand

Variables	Performance Efficiency	
	Total	Interpretation
1. Ho–Ren–So Communication	.752**	High level of correlation
2. Happiness at Work	.839**	Very High level of correlation

**p < .01

From Table 4, it was found that Ho– Ren– So communication has a positive correlation with work performance efficiency of employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand, at a relatively high level (r = .752). Additionally, job happiness also shows a positive correlation with the work performance efficiency of employees at this company, at a high level (r = .839), which is statistically significant at the .01 level.

Discussion

Hypothesis 1: Employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand with differing gender, age, and length of employment demonstrate different levels of work performance efficiency.

The research findings revealed that personal factors such as gender, age, and length of employment did not significantly affect work performance efficiency, contradicting the initial hypothesis. This can be explained as follows:

Gender does not influence differences in work performance efficiency because the Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand maintains equal working standards for both male and female employees. The nature of the work is similar, and technology is used consistently in production processes. Both male and female employees possess the necessary knowledge and understanding of established operational procedures, allowing them to perform with comparable efficiency regardless of gender.

Age also does not significantly impact work performance efficiency. Across different age groups, employees prioritize the quality of their work and its impact on the organization's image. Despite a reduced workforce, employees maintain consistent output quantities and emphasize efficient use of organizational resources and equipment. Effective Ho- Ren- So communication techniques enable employees across all age ranges to achieve similar levels of performance efficiency.

Furthermore, all employees, regardless of their current length of service with the company, exhibit enthusiasm and dedication toward achieving work goals. They plan and manage their time effectively to complete tasks on schedule and continuously improve their work processes to meet organizational targets. These findings align with the study by Inkaew & Kusolthammarat (2019), which examined factors influencing the work performance of staff at the Faculty of Science and Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Their results indicated that gender, age, and length of service did not significantly affect work performance efficiency at the 0.05 significance level.

Hypothesis 2: Ho- Ren- So communication and job happiness are related to the work performance efficiency of employees at a Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand.

Research findings showed that Ho-Ren-So communication has a relatively high positive correlation with work performance efficiency among employees at the company. This indicates that employees value Ho-Ren-So communication as a core aspect of their work. Reporting, continuous communication, and consultation ensure smooth operations within the company. Especially when there is uncertainty or lack of understanding, employees are expected to report to their supervisors or consult with relevant departments. Taking independent actions without proper consultation is strictly discouraged, as it may lead to significant consequences. In today's fast-paced environment, where speed often determines opportunity, Japanese organizations employ techniques that emphasize both speed and precision while maintaining traditional hierarchical workplace culture—foundations of effective and sustainable Japanese work practices.

The concept of Ho- Ren- So reflects a strong emphasis on communication and teamwork, typical of Japanese work culture. This aligns with Kawar (2012) view that teamwork is central to Japanese workplace culture, where collaborative efforts are prioritized over individual contributions. Regarding decision- making, Salacuse (2005) noted that Japanese workplace culture emphasizes team-based decisions rooted in consensus. Additionally, Chau & Nacharoenkul (2023) found that Japanese-style communication (Ho-Ren-So) is applied in a

Japanese–affiliated company in Thailand and plays a crucial role in problem–solving, information reporting, and overall communication, surpassing other cultural practices in importance.

Job happiness was found to have a high positive correlation with work performance efficiency among employees at the Japanese electrical wire manufacturing company in Thailand. This implies that employees maintain good interpersonal relationships across departments and do not feel stressed when coordinating with external units. They are trusted by colleagues, supervisors, and other collaborating personnel. All employees demonstrate a love for their work, viewing it as an integral part of their lives. They experience fulfillment and motivation from their daily work, feeling energized and looking forward to future goals. Employee happiness is therefore vital—higher job satisfaction leads to better work performance, benefiting both the employee and the organization. A happy work environment enhances enjoyment, excitement, and motivation, generating positive energy that spreads throughout the workplace.

These findings align with the study by Yuwakosol & Rithicharoen (2019), which examined the relationship between job happiness and work performance among personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education (Central Office) in Bangkok. Their results showed a high overall correlation between job happiness and work performance (r = 0.802).

New Knowledge

The research findings regarding the relationship between Ho–Ren–So communication and work happiness with employees' job performance effectiveness at a Japanese electrical wiring manufacturing company in Thailand revealed that:

1) Ho–Ren–So communication has a relatively high positive correlation with the job performance effectiveness of employees at a Japanese electrical wiring manufacturing company in Thailand. Current work environments require teamwork, and effective communication plays a crucial role in enhancing coordination. All departments rely on a structured system where employees receive instructions from their supervisors, following specific procedures. However, an essential principle all employees should consistently apply throughout their work is work practices that enhance personal and team efficiency. Work techniques focusing on improving communication efficiency are vital in promoting better work performance, known as HORENSO (HOUKOKU = REPORT + RENRAKU = INFORMATION + SOUDAN = CONSULTATION). Therefore, the HORENSO technique helps cultivate awareness of communication that contributes to improved coordination within the organization of this Japanese electrical wiring manufacturing company in Thailand. It enhances communication between supervisors and subordinates, effectively reduces work–related problems, and improves overall work efficiency.

2) Work happiness has a high positive correlation with the job performance effectiveness of employees at a Japanese electrical wiring manufacturing company in Thailand. "Happiness leads to productivity." When employees are happy, the company grows. Employees experience positive emotional perceptions towards their assigned tasks, which can arise from a suitable work environment, receiving appreciation, or feeling physically and mentally safe at work. Additionally, it includes good interactions with colleagues, as well as job security and career

advancement. Work happiness emerges through four factors:

1. Connection: Refers to experiencing happiness while working with coworkers, including colleagues, employers, and customers, from the beginning until the end of the workday.

2. Love for the job: Refers to experiencing happiness in performing assigned tasks, feeling enthusiastic, joyful, and enjoying the work.

3. Job success: Refers to experiencing happiness by achieving set goals, feeling valuable in life, and taking pride in one's work.

4. Acceptance: Refers to experiencing happiness from being accepted and trusted by coworkers, including colleagues, employers, and customers.

Therefore, organizations should incorporate methods of fostering workplace happiness into organizational strategies. Organizational strategy serves as a comprehensive master plan covering all business processes and sets long-term directions for the organization. It also provides guidance for utilizing available resources to achieve objectives, gain competitive advantages, and achieve sustainable success, as shown in Figure.2.

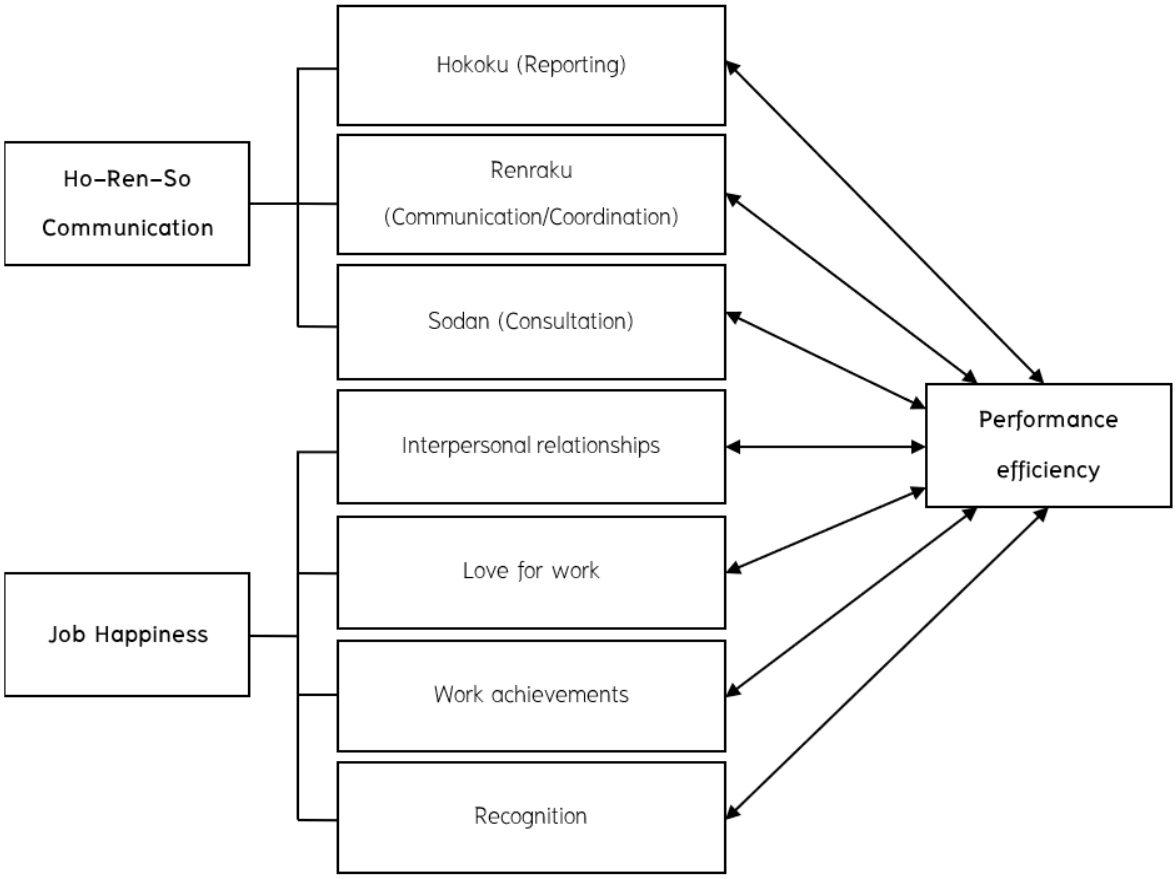


Figure. 2 The relationship between ho-ren-so communication and work happiness with the job performance effectiveness of employees at Japanese electrical wiring manufacturing company in Thailand

Suggestions

1. Suggestions for applying research results

1.1 The research findings reveal that Ho–Ren–So communication has a relatively high correlation with job performance effectiveness, and work happiness has a high correlation with job performance effectiveness. This indicates that organizational leaders should implement the Ho–Ren–So communication system because it benefits the organization in the following ways:

1. 1. 1 Enhances organizational communication effectiveness: Regular reporting, contact, and consultation help involved parties understand information, progress, and issues, enabling collaborative problem–solving and goal achievement.

1. 1. 2 Reduces work errors: Clear and direct communication ensures all employees share the same understanding, minimizing unnecessary mistakes and problems.

1.1.3 Promotes teamwork: Regular communication enables all team members to be informed about information, progress, and challenges, facilitating joint problem–solving and goal attainment.

1.1.4 Increases work efficiency: Quick and effective communication saves time and accelerates task completion.

1. 1. 5 Creates a positive work atmosphere: Open and transparent communication fosters trust and good relationships among colleagues.

1.2 Establishing awareness and understanding, along with clear communication within the organization, helps employees develop a shared and clear understanding, preventing miscommunication and ensuring smooth workflow. This is another factor contributing positively to work motivation. When internal communication is clear and aligned toward common objectives, it facilitates collective efforts to move the organization forward.

1. 3 Regarding work happiness, managers or leaders must employ methods to retain top employees. They should possess coaching skills—an approach that encourages team members to take initiative and produce results independently, drawing out their potential to create outstanding outcomes. Effective leadership involves motivating the team to jointly pursue and achieve shared goals.

2. Suggestions for future research

2. 1 This study employed a survey–based approach using questionnaires as research tools. For future research, qualitative methods involving interviews should be used to obtain more robust, open, and realistic data. Such data would provide deeper insights for improving employee job performance effectiveness.

2.2 Furthermore, studies should explore other variable factors related to job performance effectiveness, such as workplace safety, work stress, and work motivation. Comparative studies should also examine variables or factors influencing job performance effectiveness across different sectors, such as the service industry and government agencies, to identify similarities and differences.

References

Boonpasuk, J. (2024). Growth trends in the electronics industry in 2025 amid global economic vulnerability. SCB EIC Industry Insight. Master's thesis, Labour and Welfare Development, Thammasat University. (in Thai)

Chau, V.S. & Nacharoenkul, T. (2023). Japanese business communication practice in Thailand: tales from an electronic components' manufacturer. *Management Decision*, 61(8), 2467–2490.

Inkaew, K., & Kusolthammarat, S. (2019). *Factors Affecting the Employee's Performance Efficiency at Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.* Research Report. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (in Thai)

Kameda, N. (2013). Japanese Global Companies: The Shift from Multinationals to Multiculturals, *Global Advances in Business Communication*, 2(1), Article 3. https://commons.emich.edu/gabc/vol2/iss1/3.

Kawar, T. I. (2012). Cross–cultural differences in management. *International Journal of Business and Social Science, 3*(6), 105–111.

Likert, R. (1961). *New patterns of management.* McGraw – Hill.

Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive work place. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652–659.

Petersen, E., Plowman, E. G., & Trickett, J. M. (1962). *Business organization and management.* Richard D. Irwin.

Ruttananupong, S. (2015). *Quality of work life and performance efficiency of workers of SMM news center.* Master's thesis, Labour and Welfare Development, Thammasat University. (in Thai)

Salacuse, J. W. (2005). The top ways that culture can effect international negotiations. *Ivey Business Journal,* Retrieved from http://iveybusinessjournal.com/publication/the–top–ten–ways–that–culture–can–affect–international–negotiations.

Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). Harper & Row.

Yani, A. L. (2022). *What is HoRenSo and why is it important.* Tokhimo. Retrieved from https://www.tokhimo.com/post/what–is–ho–ren–so–and–why–is–it–important

Yuwakosol. C., & Ritcharoen, N. (2019). The relationship between happiness in the workplace and performance efficiency of personnel at the Office of the Permanent Secretary, the Ministry of Education (Central) in Bangkok Metropolis. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 2(3), 60–72. (in Thai)

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

Success factors in logistics service provision: A case study of a medium-sized logistics service provider

มธุรดา หีตชนะ [1], ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิช [2], กุลนิดา กูลระวัง [3*]
Maturada Heetchana [1], Prapasri Phongthanapanich [2], Kunnida Kulrawang [3*]

[1,2] สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการจัดการธุรกิจและการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
[3] สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
[1,2] Business and Service Management Program, School of Management Science, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University
[3] Logistics and Digital Supply Chain Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok
Corresponding author's e-mail: maturada1996@gmail.com[1], rapasri.phongthanapanich@gmail.com[2], Kunnida_ku@rmutto.ac.th[3]

Received: May 30, 2025 Revised: July 8, 2025 Accepted: July 13, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ และ 2) ศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้อย่างชัดเจน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งเบื้องต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คน และมีการสำรองความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก และอีเมล รวมถึงการเผยแพร่คิวอาร์โค้ด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้อย่างสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สูงที่สุด รองลงมาคือด้านโครงสร้าง ด้านคน และด้านเทคโนโลยีตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการให้บริการได้ร้อยละ 60.30

คำสำคัญ: ปัจจัยองค์การ, ปัจจัยส่วนบุคคล, ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this study were: 1) to investigate the personal factors affecting the success of logistics services and 2) to investigate organizational factors associated with the success of logistics service provision in a medium–sized logistic service provider. This research employed a survey method. Due to the unknown population size, the sample size was determined using Cochran's formula at a 95% confidence level, yielding a minimum requirement of 385 respondents. To account for potential data loss or non – response, an additional 5% buffer (15 respondents) was included. Consequently, the total sample size for this research consisted of 400 participants. Data were collected using an online questionnaire (Google Forms), distributed through various digital channels, including Line, Facebook, and email. Additionally, QR code were disseminated to facilitate easy access for the target group. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Furthermore, inferential statistics, specifically analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis were employed to test the hypotheses. The study found that 1) there were statistically significant differences in logistics service satisfaction among users with different ages, occupations, and average monthly incomes, at the 0.05 significance level. 2) The finding indicated that workload factors had the greatest influence on the success of logistics services, followed by organizational structure, personnel, and technology, respectively. Together, these factors accounted for 60.30% of the variance in logistics service success.

.

Keywords: organizational factors, personal factors, logistics services success

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านอุตสาหกรรมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคการบริการที่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลายมิติ ทั้งด้านคุณภาพสินค้า ราคาที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพสูงจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยกระบวนการให้บริการต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภค และแปรเปลี่ยนความต้องการเหล่านั้นผ่านกระบวนการภายในขององค์กรจนออกมาเป็นสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์

ดังนั้น การรักษาคุณภาพของการให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพบริการโดยอาศัยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัด และต้องใช้เครื่องมือทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มาช่วยประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีความรู้และตระหนักถึงองค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ เช่น การพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ

การใช้เทคโนโลยี ความเข้าใจในพฤติกรรมลูกค้า และสภาพการแข่งขันของตลาด เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม

จากการแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการให้บริการมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นจากที่ผ่านมาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากการตื่นตัวในการปรับปรุงระบบการให้บริการที่ต้องสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ได้ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการด้านนำเข้า และส่งออก เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ไม่ใช่เจ้าของเรือหรือไม่มีเรือเป็นของตนเอง (Non-Vessel Operation Common Carrier: N.V.O.C.C.) โดยมีการให้บริการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวแทนในการดำเนินพิธีการศุลกากร บริการรับ-ส่งสินค้าจนถึงคลังสินค้า ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ทำให้บริษัทฯ มีการบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการในการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของลูกค้า ตั้งแต่ประเทศต้นทางจนถึงประเทศปลายทาง โดยในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา อุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีการเติบโตสูงจากความต้องการบริการขนส่งในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) อย่างรวดเร็ว การให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงให้ความสำคัญในการศึกษา “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์” โดยมุ่งเน้นในบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางในประเทศไทย เพื่อเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ที่มีอยู่ และเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

2. ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ

Owens (2001 อ้างถึงใน ศิณาภรณ์ หู้เต็ม, 2564) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์การที่สำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายทั้งของสังคมและขององค์การ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านภาระงาน (task) หมายถึง ภาระงานหรือกิจกรรมทั้งหมดที่องค์การต้องดำเนินการ ซึ่งปัจจัยด้านนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากต้องมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงเทคนิค วิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (structure) หมายถึง แผนผังการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งหมายรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา การสื่อสาร การวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยด้านโครงสร้างนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีและด้านภาระงาน

3) ปัจจัยด้านคน (people) หมายถึง องค์ประกอบด้านทักษะและความสามารถของสมาชิกในองค์การ และภาวะความเป็นผู้นำด้านองค์ประกอบอย่างเป็นทางการขององค์การ เช่น การบริหาร งานบุคคล การให้รางวัล การประเมินผล การสื่อสาร ส่วนองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการขององค์การ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏในโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมการต่อต้านและการรวมกลุ่ม ทัศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม และสถานภาพของสมาชิกในองค์การ เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (technology–information) หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ ๆ ซึ่งองค์การนำมาใช้เพื่อความสำเร็จขององค์การ

วรรณพา นามสีฐาน และเสาวนี ตรีพุทธรัตน์ (2555) กล่าวว่า ปัจจัยองค์การ หมายถึง องค์ประกอบสำคัญภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่

1) ปัจจัยด้านคน (human factor) หมายถึง บุคลากรในองค์กร ซึ่งรวมถึงคุณลักษณะ ทัศนคติ ความสามารถ และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบทบาทของผู้บริหาร ครู อาจารย์ หรือพนักงานในแต่ละระดับ ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้องค์กรเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้

2) ปัจจัยด้านภาระงาน (workload factor) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน ความชัดเจนของภาระหน้าที่ ความสมดุลระหว่างงานหลักกับงานสนับสนุน และการมีเครื่องมือสนับสนุนภารกิจของแต่ละบุคคลหรือแต่ละฝ่าย

3) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (structural factor) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น สายการบังคับบัญชา การจัดองค์กร หน่วยงานย่อย การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลหรือฝ่ายงาน

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (technology factor) เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศ เครื่องมือเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

การจัดองค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนถึงการมอง “องค์กร” ในฐานะระบบที่มีปัจจัยภายในหลายด้านซึ่งเชื่อมโยงกัน และล้วนมีบทบาทร่วมกันในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยแนวคิดนี้สามารถใช้เป็นกรอบวิเคราะห์สำหรับศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในหลากหลายบริบท เช่น สถานศึกษา หน่วยงานราชการ หรือภาคเอกชน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยองค์การที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่าการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้นั้นควรจะประกอบไปด้วยปัจจัยองค์การต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยองค์การเหล่านี้มาเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)

Kaplan & Norton (1996 อ้างถึงใน ศิณาภรณ์ หู้เต็ม, 2564) กล่าวว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดใน 4 มุมมองหลัก ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต เพื่อให้บุคลากรทุกระดับภายในองค์กรรับรู้และเข้าใจทิศทางของการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว

วัลย์ลดา ทองเย็นบุริศร์ (2567) กล่าวว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยได้รับการพัฒนาขึ้นจากจุดอ่อนของการประเมินผลที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน ช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงานได้จากหลายมุมมองที่มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมองดังนี้

1) มุมมองด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการวัดความสามารถในการสร้างผลกำไร ความสามารถในการบริหารต้นทุน และผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น

2) มุมมองด้านลูกค้า (customer perspective) พิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาฐานลูกค้า และคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้จากสินค้า/บริการขององค์กร

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (internal process perspective) ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน เช่น การผลิต การจัดส่ง และการบริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

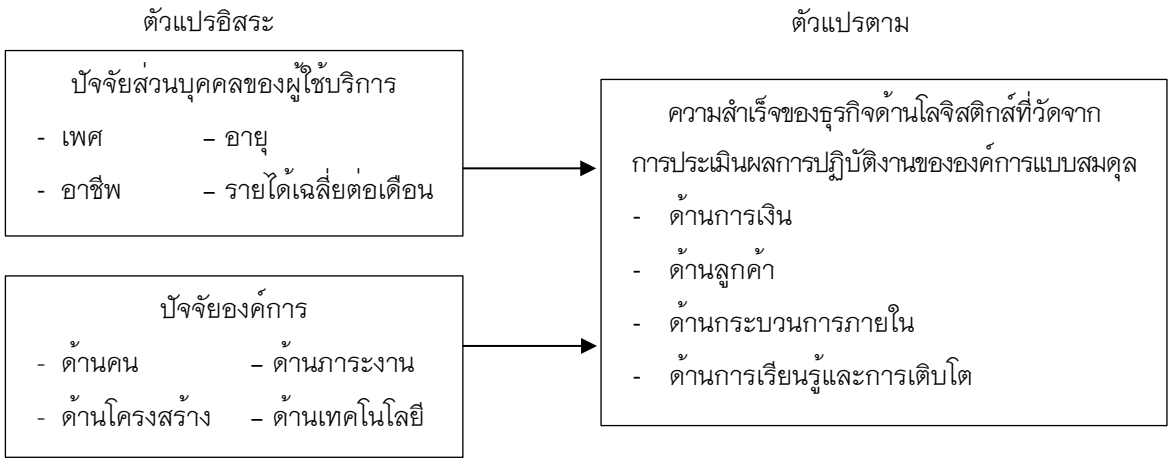
4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective) มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้

กระบวนการในการจัดทำ balanced scorecard เริ่มต้นจากการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรด้วย SWOT Analysis จากนั้นกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ก่อนจะแปลงให้เป็นวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง พร้อมเชื่อมโยงสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีทิศทาง สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยเน้นการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ให้อยู่ในรูปของเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ ผ่าน 4 มุมมองหลัก ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และเติบโต ซึ่งมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจทิศทางขององค์กรร่วมกัน อันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง สามารถอธิบายกรอบแนวคิดของงานวิจัยได้ดังนี้ ด้านตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ ด้านตัวแปรตามประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (questionnaire research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างแน่ชัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งเบื้องต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คนและมีการสำรองความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์บนแพลตฟอร์ม Google form โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อีเมล รวมถึงการเผยแพร่คิวอาร์โค้ด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้อย่างสะดวก โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1) ผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2) สร้างแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

2.3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผ่านข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงให้เนื้อหา ความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา

2.4) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขที่ถูกต้องแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (tryout) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .98 ซึ่งจากทฤษฎีของ Cronbach กล่าวว่า Cronbach's alpha ต้องไม่ต่ำกว่า .70 จึงจะเป็นค่าที่เหมาะสม แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ ของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทฯ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปรความหมายจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทฯ เกณฑ์ในการแปลความหมาย กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

4.3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

4.3.1 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มอิสระ (independent sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.2 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบใดในปัจจัยองค์การที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จ และมีแนวโน้มมากน้อยเพียงใด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 1-4

ตาราง 1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	49
หญิง	204	51
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนแตกต่างจากเพศชายไม่มากนัก จึงสันนิษฐานได้ว่า เพศหญิงมักให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความตรงต่อเวลา และความปลอดภัย เป็นต้น จึงอาจเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตาราง 2 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 25 ปี	65	16.25
อายุ 25–29 ปี	152	38
อายุ 30–49 ปี	145	36.25
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	38	9.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25–29 ปี รองลงมามีอายุในช่วง 30–49 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานที่มักมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและคาดหวังการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่บริษัทควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 3 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	79	19.75
พนักงานบริษัทเอกชน	143	35.75
นักเรียน/นักศึกษา	67	16.75
ธุรกิจส่วนตัว	106	26.50
อาชีพ อื่น ๆ	5	1.25
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการใช้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการนำเข้าและส่งออกสินค้า หรือการประสานงานกับคู่ค้าต่างประเทศ

ตาราง 4 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	136	34
20,001–40,000 บาท	163	40.75
40,001–60,000 บาท	55	13.75
60,001 บาทขึ้นไป	46	11.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001–40,000 บาท รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ซึ่งเป็นระดับรายได้ทั่วไปในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั่วไปด้านโลจิสติกส์ในองค์กร ดังนั้น กลุ่มผู้มีรายได้ระดับปานกลางจึงมีแนวโน้มเลือกใช้บริการที่มีความคุ้มค่า ครอบคลุม และเชื่อถือได้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 5–7

ตาราง 5 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1–3 ครั้งต่อเดือน	183	45.75
3–5 ครั้งต่อเดือน	108	27.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	103	25.75
อื่น ๆ	6	1.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1–3 ครั้งต่อเดือน รองลงมามีความถี่ในการใช้บริการ 3–5 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีฐานลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ แสดงถึงความเชื่อมั่นในคุณภาพและความครบวงจรของบริการด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

ตาราง 6 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การนำเข้าสินค้า	215	53.75
การส่งออกสินค้า	60	15.00
การดำเนินพิธีการศุลกากร	99	24.75
การใช้รถขนส่งสินค้า	25	6.25
อื่น ๆ	1	.25
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการนำเข้าสินค้า รองลงมาการใช้บริการเพื่อการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะบริการของบริษัทฯ ที่ให้บริการแบบครบวงจร เช่น การขนส่งระหว่างประเทศและดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ไม่ใช่เจ้าของเรือหรือไม่มีเรือเป็นของตนเอง

ตาราง 7 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	90	22.50
10,001 – 15,000	63	15.75
15,001 – 25,000	87	21.75
25,001 – 40,000	149	37.25
มากกว่า 40,000	11	2.75
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 7 พบว่า แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง อยู่ในช่วง 25,001–40,000 บาท ซึ่งเป็นค่าบริการที่อยู่ในระดับกลางถึงสูง แสดงถึงความพร้อมของลูกค้าในการจ่ายค่าบริการแลกกับความสะดวก ความถูกต้อง และความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ในการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์การของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 8–9

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของปัจจัยองค์การ

ปัจจัยองค์การ	ระดับความสำคัญ					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านคน	147	102.3	56	46	48.7	3.63	1.04	มาก
2. ด้านภาระงาน	163.7	140.3	61.7	21.3	13.0	4.05	0.71	มาก
3. ด้านโครงสร้าง	164.3	138.3	60	28	9.3	4.05	0.71	มาก
4. ด้านเทคโนโลยี	172.7	123	65.7	24.3	14.3	4.04	0.74	มาก
ภาพรวม	161.9	126	60.9	29.9	21.3	3.94	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยองค์การในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอันดับที่ 1 เป็นปัจจัยองค์การด้านภาระงานและด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.05, S.D.= .71) อันดับที่ 2 ด้านเทคโนโลยี ($\overline{X}$ =4.04, S.D.= .74) และอันดับที่ 3 ด้านคน ($\overline{X}$ = 3.63, S.D.= 1.04)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของความสำเร็จในการให้บริการ

ความสำเร็จในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการเงิน	127.7	105.7	73.3	49.0	44.3	3.56	0.98	มาก
2. ด้านลูกค้า	163.3	132.3	64.3	22.7	17.3	4.00	0.74	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	156	140.3	58.7	29.3	15.7	3.98	0.72	มาก
4. ด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์การ	170.3	136	59.7	24.7	9.3	4.08	0.71	มาก
ภาพรวม	154.3	128.6	64	31.4	21.7	3.96	0.53	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอันดับที่ 1 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์การ ($\overline{X}$ = 4.08, S.D.= .71) อันดับที่ 2 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.00, S.D.= .74) อันดับที่ 3 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านกระบวนการภายใน ($\overline{X}$ = 3.98, S.D.= .72) และอันดับที่ 4 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านการเงิน ($\overline{X}$ = 3.56, S.D.= .98)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์	
	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	.200	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	.006*	ยอมรับสมมติฐาน
อาชีพ	.005*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.015*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกันในด้านดังกล่าวรับรู้ความสำเร็จของการให้บริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลาง

ปัจจัยองค์การ	ความสำเร็จในการให้บริการ				
	B	S.E.	β	t	Sig.
Constant	1.070	.134	–	7.958	.000*
ด้านคน X_1	.136	.020	.269	6.626	.000*
ด้านภาระงาน X_2	.175	.027	.235	6.410	.000*
ด้านโครงสร้าง X_3	.165	.029	.216	5.619	.000*
ด้านเทคโนโลยี X_4	.131	.027	.184	4.930	.000*

$R = .776$, $R^2 = .603$, Adjusted $R^2 = .602$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยค่า R เท่ากับ .776 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การรวมทั้ง 4 ด้าน กับความสำเร็จในการให้บริการอยู่ในระดับสูง และค่า R^2 เท่ากับ .603 แสดงว่าปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ได้ถึงร้อยละ 60.30 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดี และค่า Adjusted R^2 ที่ใกล้เคียงกันคือ .602 ยืนยันว่าโมเดลมีความแม่นยำและเสถียร

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .175 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .165 ด้านคน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .136 และด้านเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .131 ตามลำดับ โดยค่าระดับนัยสำคัญของทุกตัวแปรมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่าระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ทุกตัวแปรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการให้บริการอย่างชัดเจน โดยสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้ดังสมการ

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

โดยที่ Y = ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

b_0 = ค่าคงที่ (Constant)

$b_1 - b_4$ = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแต่ละตัวแปรอิสระ

X_1 = ปัจจัยองค์การด้านคน

X_2 = ปัจจัยองค์การด้านภาระงาน

โดยที่ X_3 = ปัจจัยองค์การด้านโครงสร้าง

X_4 = ปัจจัยองค์การด้านเทคโนโลยี

ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 1.070 + 0.136X_1 + 0.175X_2 + 0.165X_3 + 0.131X_4$$

จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบข้างต้น พบว่าปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลักษณะของความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกทุกตัวแปร กล่าวคือ เมื่อคะแนนของแต่ละปัจจัยเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในการให้บริการก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือด้านโครงสร้าง ด้านคน และด้านเทคโนโลยีตามลำดับ สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรในธุรกิจโลจิสติกส์ที่ต้องดำเนินการอย่างมีระบบ มีความเชื่อมโยงของกระบวนการภายในที่ชัดเจน และต้องจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับปริมาณและลักษณะของงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการภาระงานที่มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อความคล่องตัว ความแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการรับรู้ความสำเร็จในการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ โดยจำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของความสำเร็จในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังและประสบการณ์ต่อการใช้บริการโลจิสติกส์ของทั้งสองกลุ่มเพศมีความใกล้เคียงกัน อาจเป็นผลจากพฤติกรรมผู้บริโภคยุคปัจจุบันที่เข้าถึงบริการด้านโลจิสติกส์ได้อย่างเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของบริการมากกว่าลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวมของความสำเร็จในการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการเงินและด้านลูกค้า กลุ่มอายุ 25–49 ปี แสดงระดับการรับรู้ความสำเร็จสูงกว่ากลุ่มอายุน้อยและสูงวัย แสดงให้เห็นถึงบทบาทของกลุ่มวัยทำงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และมีความคาดหวังที่ชัดเจนในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานและคุณค่าของบริการ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อ การขนส่ง หรือการบริหารต้นทุน ส่งผลให้มีความไวต่อราคาค่าบริการและผลลัพธ์ทางการเงินมากกว่ากลุ่มอื่น

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการเงิน โดยกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางถึงสูง (20,001–40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท) แสดงความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งอาจเนื่องจากมีอำนาจในการตัดสินใจสูงกว่า และให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและความน่าเชื่อถือของบริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) และงานวิจัยของพรรณนิภา เกลาชู และณัฐพันธ์ บัววราภรณ์ (2562) ซึ่งในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจด้านบริการ มักเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น มีรายได้ระดับปานกลาง และประกอบอาชีพในภาค

ธุรกิจเอกชน ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในเชิงประสิทธิภาพ ความสะดวก และความคุ้มค่าของต้นทุนบริการ

2. ปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคน 2) ด้านภาระงาน 3) ด้านโครงสร้าง และ 4) ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลลัพธ์ได้ร้อยละ 60.30 และเมื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อปัจจัยองค์การ พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยสูง โดยเฉพาะในด้านภาระงานและโครงสร้าง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดสรรหน้าที่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์เชิงพฤติกรรมองค์กร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและเหมาะสมกับบุคลากร ส่งผลให้ลดความซ้ำซ้อนของงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยให้การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านการบริการโลจิสติกส์

2) บทบาทของโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรม การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการกระจายอำนาจและการตัดสินใจได้เร็ว ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิผล และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในกฎระเบียบ และระบบควบคุมคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้บริษัทได้

3) บทบาทของปัจจัยคนและเทคโนโลยี ถึง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่าสองด้านแรก แต่อิทธิพลเชิงบวกยังถือว่ามีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีสมรรถนะตรงกับบทบาท และการใช้ระบบสารสนเทศที่ดี เช่น ระบบติดตามสถานะหรือจัดการเอกสาร ช่วยสนับสนุนประสิทธิผล และลดความผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ และณัฐพงศ์ แต้มแก้ว (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องให้ความใส่ใจในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กร ในด้านการวางแผนงาน การดำเนินงาน การประเมินผลและการควบคุม โดยการสื่อสาร ทำความเข้าใจ ประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุติกร ปรุงเกียรติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลัง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย พบว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

องค์ความรู้ใหม่

1) การเสนอกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงปัจจัยองค์การกับความสำเร็จของการให้บริการโลจิสติกส์ โดยการนำทฤษฎีโครงสร้างองค์กรมาบูรณาการกับแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อสร้างกรอบแนวคิดใหม่ที่สามารถประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการโลจิสติกส์ผ่านปัจจัยด้านคน ภาระงาน โครงสร้าง และเทคโนโลยีได้อย่างเป็นระบบ

2) การระบุลำดับความสำคัญของปัจจัยองค์การตามระดับอิทธิพลที่มีต่อผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาระงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านคน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายช่องว่างทางทฤษฎีเกี่ยวกับระดับอิทธิพลเชิงปริมาณของแต่ละปัจจัยต่อความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์

3) การเสนอแนวทางการจัดการสำหรับองค์กรโลจิสติกส์ขนาดกลางในปัจจุบัน โดยเสนอแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมจริงของธุรกิจโลจิสติกส์ไทย โดยเน้นการกระจายอำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการงานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับองค์กรขนาดกลางได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนาการให้บริการตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจและการรับรู้ถึงความสำเร็จของบริการ องค์กรจึงควรออกแบบและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หรืออบรมภายในที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานแต่ละช่วงวัย การจัดประเภทกลุ่มลูกค้าเพื่อพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการให้บริการอย่างเหมาะสมตามระดับรายได้และลักษณะอาชีพ

1.2 การจัดการโครงสร้างและภาระงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาระงาน และโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการในระดับสูง องค์กรจึงควรดำเนินการดังนี้ กำหนดบทบาท และหน้าที่ของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จัดสรรภาระงานให้เหมาะสม ลดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมระบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า

1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนของปัจจัยด้านคนและเทคโนโลยีจะมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยต่ำกว่าปัจจัยอื่น แต่ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกกับความสำเร็จในการให้บริการ องค์กรจึงควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านการบริการของบุคลากร และลงทุนในระบบเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการ และพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายไปในบริษัทอื่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

2.2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดปัจจัยองค์การมากำหนดเป็นตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิเคราะห์ SWOT เพื่อหา จุดเด่น จุดด้อย โอกาส หรืออุปสรรคในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

เอกสารอ้างอิง

ชุติกร ปรุงเกียรติ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ, 4*(2), 224–238.

ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ และณัฐพงศ์ แต้มแก้ว. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 7(1), 34–52.

พรรณนิภา เกลาชู และณัฐพันธ์ บัววราภรณ์. (2562). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ Call Center ธนาคารอาคารสงเคราะห์. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562,* 2 สิงหาคม พ.ศ.2562, หน้า 1281–1289. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

วรรณพา นามสีฐาน และเสาวนี ตรีพุทธรัตน์. (2555). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, 35*(3), 89–97.

วัลย์ลดา ทองเย็นบุริศร์. (2567). การวัดประสิทธิภาพขององค์กรโดย Balanced Scorecard. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, *30*(4), 24–35.

ศิณาภรณ์ หู้เต็ม. (2564). ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ, 13*(1), 112–124.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา: ศึกษากรณีการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม

The offense of rape: A case of obtaining consent through deception

ปุณยาภรณ์ แก้วมาลา [1*]
Punyaporn Kaewmala [1*]

[1] คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
[1] Faculty of Law, Thammasat University
Corresponding author's e-mail: pakarangnook@gmail.com [1]

Received: June 10, 2025 Revised: July 8, 2025 Accepted: July 13 10, 2025

บทคัดย่อ

กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานข่มขืนในปัจจุบันมีการกำหนดรูปแบบการกระทำความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราไว้เพียง 4 กรณี คือ 1) ขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ 2) ใช้กำลังประทุษร้าย 3) อยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ และ 4) ทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น แต่การกระทำผิดอันเกิดจากการหลอกลวงไม่ว่าจะเป็นการออกกลอุบายให้ผู้อื่นเชื่อใจคล้อยตาม หรือหลอกเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการกระทำจนผู้นั้นตกลงยินยอมนั้น ไม่ได้มีการบัญญัติไว้ในรูปแบบของการกระทำของมาตราดังกล่าวแต่อย่างใด บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความชัดเจนและความเหมาะสมของการตีความบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 เกี่ยวกับความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา โดยมีการทบทวนตัวบทกฎหมาย ข้อคิดเห็นในวงวิชาการ และคำพิพากษาของศาลฎีกา ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักที่ว่ากฎหมายอาญาต้องตีความอย่างเคร่งครัด จากการศึกษาพบว่ารูปแบบของการหลอกลวงเพื่อให้มาซึ่งความยินยอมนั้นมีอยู่ 2 รูปแบบ กล่าวคือ การหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำและการหลอกลวงในมูลเหตุ โดยผู้เขียนได้เสนอแนะให้ปรับปรุงบทบัญญัติมาตรา 276 ให้ครอบคลุมรูปแบบการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม โดยไม่ต้องจำกัดรูปแบบของการกระทำไว้เพียงทั้งสี่กรณี หรืออาจปรับเปลี่ยนให้รูปแบบดังกล่าวเป็นเพียงตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าการกระทำอย่างใดเป็นการข่มขืนใจหรือปราศจากความยินยอมเท่านั้น หรือกำหนดบทบัญญัติใหม่ที่ระบุถึงการกระทำลักษณะดังกล่าวโดยเฉพาะเจาะจง โดยกำหนดให้ชัดเจนว่าการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในลักษณะใดจะเป็นความผิดและลักษณะใดจะไม่เป็นความผิด ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่า ลักษณะการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำควรเป็นความผิด เนื่องจากเป็นการหลอกเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการกระทำ แต่ลักษณะการหลอกลวงในมูลเหตุไม่ควรเป็นความผิด เนื่องจากไม่ได้ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าการกระทำนั้นคือการมีเพศสัมพันธ์ หากแต่เป็นเพียงการชักจูงใจเพื่อให้อีกฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศด้วยเท่านั้น

คำสำคัญ: การหลอกลวง, ข่มขืนกระทำชำเรา, ความยินยอม

Abstract

Currently, the offense of sexual assault was categorized into four district constituent elements of the offense: 1) the use of threats by any means whatever; 2) the use of physical force; 3) taking advantage of person in a state of inability to resist, and 4) inducing a person to believe by mistake that the offender is another person. However, offences arising from deception, whether through fraudulent stratagems to gain trust or misrepresentation of the essence elements of the act to obtain their consent, are not explicitly as a statutory modality of commission under the aforementioned section. This article aims to analyze the determinacy and appropriateness of interpretative framework applied to Section 276 of the Criminal code. The analysis conducted through critical review of the letter of the law, legal doctrine, and judicial rulings of Supreme Court. Furthermore, in adherence to the principle of strict construction of criminal law (Lex Stricta), this study found there were two district modalities of deception employed to vitiate or procure consent. These included fraud in the factum and fraud in the inducement. The author proposed an amendment to Section 276 of the Criminal Code to encompass deceptive means used to procure consent, thereby removing the current limitation that restricts the modalities of commission to only the four specified cases. The law could be restructured so that the existing modalities serve merely as illustrative examples of coercion or lack of consent. Another approach is to enact a specific provision clearly delineating which forms of deception used to procure consent constitute an offense. The author contends that fraud in the factum (deception regarding the nature of the act) should be criminalized, as it involves a fundamental misconception of the act's essential nature. Conversely, fraud in the inducement (deception regarding motive) should not be deemed a criminal offense, as it does not mislead the victim as to the sexual nature of the act itself, but serves merely as a collateral inducement for participation.

Keywords: consent, deception, rape

บทนำ

ประมวลกฎหมายอาญาได้รับความเห็นชอบจากสภาผู้แทนราษฎร และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา โดยมีการบัญญัติความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราไว้ในมาตรา 276 ไว้ว่า

“ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราหญิงซึ่งมิใช่ภรรยาของตนโดยขู่เข็ญประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยหญิงอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้หญิงเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกสี่ปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่แปดพันถึงสี่หมื่นบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งได้กระทำโดยมีหรือใช้อาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด หรือโดยร่วมกระทำความผิดด้วยกันอันมีลักษณะเป็นการโทรมหญิง ต้องระวางโทษจำคุกสิบห้าถึงยี่สิบปี ปรับตั้งแต่สามหมื่นถึงสี่หมื่นบาทหรือจำคุกตลอดชีวิต”

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2550 ได้มีการแก้ไขมาตรา 276 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญเรื่องการขจัดความแตกต่างของเพศและความเท่าเทียมกันระหว่างชายและหญิง บทบัญญัติใหม่ของมาตรา 276 จึงมีว่า

“ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นโดยขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยผู้อื่นนั้นอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้ผู้อื่นนั้นเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สี่ปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่แปดหมื่นบาทถึงสี่แสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ได้กระทำโดยทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจว่าผู้กระทำมีอาวุธปืน หรือวัตถุระเบิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่เจ็ดปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถึงสี่แสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ได้กระทำโดยมีอาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด หรือโดยใช้อาวุธ หรือโดยร่วมกระทำความผิดด้วยกันอันมีลักษณะเป็นการโทรมหญิงหรือกระทำกับชายในลักษณะเดียวกัน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สามแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง เป็นการกระทำความผิดระหว่างคู่สมรส และคู่สมรสนั้น ยังประสงค์จะอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยา ศาลจะลงโทษน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้เพียงใดก็ได้ หรือ จะกำหนดเงื่อนไขเพื่อคุมความประพฤติแทนการลงโทษก็ได้ ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุก และคู่สมรสฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์จะอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาต่อไป และประสงค์จะหย่า ให้คู่สมรส ฝ่ายนั้นแจ้งให้ศาลทราบ และให้ศาลแจ้งพนักงานอัยการให้ดำเนินการฟ้องหย่าให้”

ต่อมาได้มีการแก้ไขความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญาโดย พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 27) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความหมายของการข่มขืนกระทำชำเราตามกฎหมายในอดีต คำว่า “การกระทำชำเรา” มีความหมายครอบคลุมถึงการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสนองความใคร่ของผู้กระทำ โดยการใช้อวัยวะเพศของตนหรือวัตถุอื่นกระทำต่ออวัยวะเพศทวารหนัก หรือช่องปากของผู้อื่น การกระทำนี้รวมถึงการใช้อวัยวะเพศสอดใส่อวัยวะเพศผู้เสียหาย หรือการใช้วัตถุหรืออวัยวะอื่นสอดใส่อวัยวะเพศหรือทวารหนักผู้เสียหาย แต่ปัจจุบันประมวลกฎหมายอาญามาตรา 1(18) ได้ปรับปรุงความหมายของการกระทำชำเราใหม่ โดยบัญญัติว่า “การกระทำชำเรา หมายถึง การกระทำเพื่อสนองความใคร่ของผู้กระทำ ด้วยการใช้อวัยวะเพศของตนล่วงล้ำอวัยวะเพศ ทวารหนัก หรือช่องปากของผู้อื่น” การแก้ไขนี้ส่งผลให้การใช้วัตถุหรืออวัยวะอื่นนอกเหนือจากอวัยวะเพศล่วงล้ำอวัยวะเพศหรือทวารหนักผู้เสียหาย ถูกเปลี่ยนสถานะจากความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราเป็นความผิดฐานอนาจารตามมาตรา 278 วรรคสอง ซึ่งการปรับปรุงนี้มีเป้าหมายเพื่อแยกแยะความผิดและกำหนดบทลงโทษให้สอดคล้องกับลักษณะการกระทำได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่านับแต่ประมวลกฎหมายอาญาเริ่มมีผลใช้บังคับเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาในส่วนของความผิดฐานกระทำชำเราอยู่หลายครั้ง แต่การกระทำอันเป็นองค์ประกอบความผิดฐานข่มขืนตามมาตรา 276 กลับไม่ได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด กล่าวคือ มาตรา 276 ตามประมวลกฎหมายอาญามีการกำหนดรูปแบบการกระทำความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราไว้ 4 กรณี ได้แก่ ขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ ใช้กำลังประทุษร้าย อยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ และทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ซึ่งคำอธิบายคำว่า “ข่มขืน” ในทางตำราของไทย ให้ความหมายว่า เป็นการฝืนใจหรือบังคับใจเป็นความผิดต่อเสรีภาพตามมาตรา 309 ได้ แต่ถ้าผู้เสียหายยินยอมจะไม่เป็นความผิด เช่น ชายหลอกว่าจะสมรสกับหญิง หญิงจึงยอมให้ชายกระทำชำเรา ถือว่าหญิงยอมให้ชายกระทำชำเรา ชายไม่มีความผิดตามมาตรานี้ หรือไม่ว่าจะเป็นกรณีหลอกว่ามีฐานะร่ำรวย หลอกว่าจะจ่ายเงินให้ อีกฝ่ายจึงยอมร่วมประเวณีด้วย ซึ่งในทุกกรณีผู้หลอกไม่มีเจตนาจะทำตามสัญญาไม่ว่าเมื่อใดก็ตาม คำพูดของผู้นั้นจึงเป็นการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในการที่หญิงจะยอมร่วมประเวณีด้วย (ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ และรณกรณ์ บุญมี, 2565) ดังนั้น หากหญิงยอมร่วมประเวณีด้วยจึงเป็นความยินยอมที่ไม่บริสุทธิ์เพราะเกิดขึ้นจากการหลอกลวง แต่การชำเรานั้นก็ไม่ถือว่าเป็นการ “ข่มขืน” กระทำชำเรา เนื่องจากไม่ได้เกิดจากการขู่เข็ญ ใช้กำลังประทุษร้าย หญิงมิได้อยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ และหญิงมิได้เข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ประกอบกับการประชุมคณะกรรมการตรวจ

พิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญา กรรมการได้แสดงความเห็นว่าการบัญญัติกฎหมายไว้เพียงกว้าง ๆ ว่าอุบายหลอกลวงนั้นไม่ชัดเจนและจะทำให้การใช้อุบายหลอกลวงบางประการ เช่น บอกว่าจะเลี้ยงเป็นภรรยาแล้วไม่เลี้ยง เป็นการขืนใจกระทำชำเราได้ จึงเห็นควรแก้ไขโดยจำกัดอยู่เฉพาะการหลอกลวงว่าเป็นบุคคลอื่น (คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2485) ดังนั้น การนำมาตรา 276 มาใช้ในการพิจารณาคดีใดจึงต้องยึดตามรูปแบบทั้ง 4 กรณีเท่านั้น เพื่อให้เป็นไปตามหลักกฎหมายอาญาต้องตีความอย่างเคร่งครัด (lex stricta) หากการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในการร่วมประเวณีไม่ได้เป็นไปเพื่อทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจผิดว่าเป็นบุคคลอื่น การกระทำดังกล่าวก็จะไม่เป็นการ “ข่มขืน” ตามนัยมาตรา 276 ซึ่งเห็นได้ว่าฝ่ายนิติบัญญัติจงใจตรากฎหมายให้แคบกว่ากฎหมายลักษณะอาญาเดิมที่เปิดกว้างให้ รวมถึงการใช้กลอุบายทุกรูปแบบ หากผู้กระทำได้หลอกลวงโดยใช้วิธีการอื่นนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา ต้องถือว่าการกระทำเช่นว่านั้นอยู่นอกขอบเขตของมาตรา 276 และอาจเป็นความผิดตามมาตราอื่นแทน

ในบทความวิชาการนี้จะได้กล่าวถึงหลักการเรื่องความยินยอมและการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม ในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 276 โดยวิเคราะห์ลักษณะการหลอกลวงว่ากรณีใดจะเป็นความผิดหรือไม่เป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา และวิเคราะห์กฎหมายของต่างประเทศ เพื่อนำมาซึ่งข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขกฎหมายไทยให้มีความครอบคลุมกับรูปแบบการกระทำความผิดโดยการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม

หลักความยินยอม

โดยทั่วไปแล้วความยินยอมของผู้เสียหายไม่ถือเป็นเหตุให้การกระทำพ้นจากความผิดตามกฎหมายอาญา เนื่องจากกฎหมายอาญามุ่งหมายที่จะปกป้องความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของสังคมเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามมีกลุ่มความผิดบางประเภทที่กฎหมายอาญาอนุญาตให้นำหลักการ “volenti non fit injuria” หรือหลักความยินยอมมาใช้ประกอบการพิจารณา ในกรณีเหล่านี้ ความผิดจะถือว่าเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อการกระทำดังกล่าวเกิดขึ้นโดยปราศจากความยินยอมของผู้เสียหาย เช่น ความผิดเกี่ยวกับเพศที่มีองค์ประกอบความยินยอมของผู้เสียหายเป็นเงื่อนไขสำคัญ การพิจารณาความยินยอมต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย และความยินยอมนั้นจะต้องเป็นไปโดยสมัครใจ ปราศจากการข่มขู่ หลอกลวง หรือใช้กำลังบังคับ รวมทั้งผู้ให้ความยินยอมต้องมีความสามารถทางกฎหมายและความเข้าใจในผลของการให้ความยินยอมนั้นอย่างแท้จริง (จิตติ ติงศภัทิย์, 2555)

ความยินยอมของผู้เสียหายในความผิดอาญา สามารถแบ่งออกเป็นสองลักษณะ คือ ความยินยอมที่ทำให้การกระทำของผู้กระทำเป็นการกระทำที่ชอบธรรม หมายถึง การที่ผู้เสียหายให้ความยินยอมอย่างถูกต้องตามกฎหมายทำให้ผู้กระทำมีสิทธิ์ทำการนั้นโดยไม่มีความผิดตามกฎหมายอาญา เช่น กรณีการรักษาพยาบาลหรือการเล่นกีฬาที่ต้องอาศัยความยินยอมจากผู้เกี่ยวข้อง และความยินยอมที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อเท็จจริงในองค์ประกอบของความผิด หมายถึง ความยินยอมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดหรือไม่ หากไม่มีความยินยอมจากผู้เสียหายก็จะครบองค์ประกอบความผิด เช่น ในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา ความยินยอมของผู้เสียหายถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิเสธความผิดนั้น (ธีสุทธิ์ พันธ์ฤทธิ์, 2555) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในกรณีที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าแม้ผู้เสียหายจะให้ความยินยอม การกระทำดังกล่าวก็ยังถือเป็นความผิด เช่น ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 277, 279, 282, 301, 302 และ 319 รวมถึงกฎหมายยังกำหนดให้โทษรุนแรงขึ้นเมื่อผู้เสียหายไม่ยินยอมหรือยินยอมไม่เต็มใจ เช่นในมาตรา 303 และ 318 ความยินยอมในลักษณะนี้จึงถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบความผิดทางอาญาโดยตรง และไม่มีผลทำให้ผู้กระทำพ้นจากความรับผิดทางอาญาแต่อย่างใด

2. ในกรณีที่กฎหมายไม่ได้ระบุเรื่องความยินยอมไว้ แต่ผู้กระทำได้กระทำโดยปราศจากความยินยอมของผู้เสียหาย เช่นในกรณีของความผิดที่เกิดจากการบังคับหรือหลอกลวง หากผู้เสียหายให้ความยินยอมอย่างบริสุทธิ์ใจ การกระทำนั้นจะไม่ถือเป็นความผิด เช่น ความผิดเกี่ยวกับเพศตามมาตรา 276, 278, 283, 284 ความผิดต่อเสรีภาพตามมาตรา 309, 313 (2), 320 และความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินตามมาตรา 337 ถึง 341 ในกรณีนี้ ความยินยอมของผู้เสียหายจะทำให้ขาดองค์ประกอบภายนอกของความผิดฐานนั้น ซึ่งความยินยอมถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์ประกอบความผิดตามกฎหมายอาญาเช่นเดียวกัน

ความยินยอมของผู้เสียหายในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดหรือไม่ หากการกระทำเกิดขึ้นโดยได้รับความยินยอมอันบริสุทธิ์ใจของผู้เสียหาย การกระทำนั้นจะไม่ถือเป็นความผิดตามมาตรา 276 ในทางตรงกันข้าม หากพบว่าผู้กระทำได้กระทำการโดยไม่มีความยินยอมหรือความยินยอมนั้นเกิดจากการบังคับ หลอกลวง หรือไม่มีความสมัครใจแท้จริง การกระทำดังกล่าวจะถือว่าครบองค์ประกอบของความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามกฎหมาย โดยความยินยอมที่มีผลทางกฎหมายต้องเป็นความยินยอมที่เกิดขึ้นโดยเสรี ไม่มีการข่มขู่หรือบังคับ ผู้ให้ความยินยอมต้องมีความเข้าใจชัดเจนถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้น รวมถึงต้องมีความสมัครใจและตัดสินใจบนพื้นฐานของความบริสุทธิ์ใจ

หลักความยินยอมที่ได้มาจากการหลอกลวง

การหลอกลวงในความผิดเกี่ยวกับเพศนั้น โดยหลักแล้วไม่ถือว่าเป็นความผิดตามมาตรา 276 เนื่องจากอยู่นอกเหนือองค์ประกอบทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ การขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย การอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือทำให้เข้าใจว่าผู้กระทำเป็นบุคคลอื่น โดยทั่วไปความยินยอมที่เกิดจากการหลอกลวงสามารถจำแนกตามผลที่เกิดขึ้นเป็น 2 กรณี ดังนี้ (คณพล จันทน์หอม, 2566)

1. การหลอกลวงในข้อเท็จจริง (fraud in the factum) หมายถึง การหลอกลวงให้ยินยอมกระทำการอย่างอื่นที่มิใช่การชำเรา แต่ในข้อเท็จจริงผู้กระทำได้กระทำชำเราผู้เสียหาย กล่าวคือ ผู้เสียหายยอมให้ทำอย่างหนึ่ง แต่ผู้กระทำกลับทำอีกอย่างหนึ่ง หรือการที่ผู้กระทำซึ่งเป็นครูสอนขับร้องหลอกลวงผู้เสียหายซึ่งเป็นศิษย์ว่าผู้เสียหายจำเป็นต้องสร้างช่องผ่านของอากาศเพื่อให้การหายใจในเวลาขับร้องดีขึ้น ผู้เสียหายจึงหลงเชื่อและยินยอม แต่ครูกลับกระทำชำเราผู้เสียหาย ซึ่งแท้จริงแล้วสิ่งที่ผู้เสียหายยินยอมคือให้สร้างช่องผ่านอากาศ ไม่ได้ยินยอมให้กระทำชำเรา (คดี R v Williams, 1923) ความยินยอมที่ได้มาจากการหลอกลวงในกรณีนี้จึงไม่ได้เป็นการให้ความยินยอมโดยบริสุทธิ์ เนื่องจากผู้เสียหายไม่ได้อยู่ในสภาวะที่ให้ความยินยอมได้โดยอิสระแต่เกิดจากการถูกหลอกลวง

2. การหลอกลวงเพื่อเหตุจูงใจ (fraud in the inducement) หมายถึง การชักจูงผู้เสียหายให้ยินยอมให้ตนชำเราเพื่อให้ได้รับประโยชน์บางประการ เป็นกรณีที่ผู้เสียหายได้ให้ความยินยอมในการกระทำชำเราโดยตรง แต่การให้ความยินยอมนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์อย่างอื่นซึ่งไม่เป็นความจริง เช่น ผู้กระทำชำหลอกหญิงว่าเป็นคนร่ำรวย และสถานภาพโสด หญิงหลงเชื่อยอมให้กระทำชำเราเพื่อหวังจะได้แต่งงานและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่สุขสบาย (คดี State v. Murphy, 1888) หรือ ผู้กระทำหลอกผู้เสียหายซึ่งเป็นโสเภณีให้ยินยอมร่วมประเวณีแล้วจะชำระเงินให้ หลังจากร่วมประเวณีแล้ว ผู้กระทำได้หลบหนีไป (คดี R. v Linekar, 1995) กรณีดังกล่าวนี้นักกฎหมายส่วนใหญ่เห็นว่าความยินยอมของผู้เสียหายในการให้กระทำชำเราไม่เสียไป ดังนั้น จึงไม่อาจมีความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราได้ จะเห็นได้ว่าความยินยอมที่ได้มาจากการหลอกลวงในกรณีนี้แตกต่างจากกรณีแรก เนื่องจากผู้เสียหายมีความอิสระในการตัดสินใจ แม้ว่าจะมีเหตุจูงใจเพื่อให้ตกลงยินยอม แต่ก็ไม่ได้เกิดจากการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ แม้ผู้เสียหายจะถูกหลอก แต่ก็ไม่ใช่การหลอกว่าจะทำอย่างอื่นที่ไม่ใช่การกระทำชำเรา จึงเป็นการให้ความยินยอมโดยบริสุทธิ์

อย่างไรก็ดี ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 ไม่ได้กล่าวถึงการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมกรณีที่กล่าวข้างต้น แต่ศาลไทยเคยได้มีคำพิพากษาคดีเกี่ยวกับการหลอกลวงอยู่บ้าง สามารถจำแนกเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.1 กรณียินยอมเพราะถูกหลอก ผู้เสียหายตกเป็นเหยื่อของอุบายที่จำเลยใช้กล่าวอ้าง โดยจำเลยได้หลอกลวงว่าผู้เสียหายมีดวงชะตาไม่ดีและจำเป็นต้องทำพิธีสะเดาะเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาในชีวิต ทั้งนี้ จำเลยได้สร้างความเชื่อว่าหลังการทำพิธีดังกล่าว บิดาของผู้เสียหายซึ่งเลิกรากับมารดาจะส่งเงินให้แก่ผู้เสียหาย เหตุการณ์นี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียหายยังมีวุฒิภาวะต่ำและมีความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ มีความเยาว์วัยอ่อนต่อโลก และโง่เขลาเบาปัญญาจึงหลงเชื่ออย่างงมงายในคำกล่าวอันเป็นเท็จของจำเลย ว่าจำเลยจะสามารถสะเดาะเคราะห์ให้ตนได้ จากพฤติการณ์ที่ปรากฏ การที่จำเลยใช้ปากกาเขียนลงบนร่างกายของผู้เสียหาย ใช้น้ำมันทาตัว ถอดกางเกงแล้วสอดใส่อวัยวะเพศเข้าไปในอวัยวะเพศของผู้เสียหาย ชักเข้าชักออกจนสำเร็จความใคร่ โดยปราศจากความยินยอมโดยสมัครใจของผู้เสียหาย เป็นการใช้กำลังประทุษร้ายเป็นเหตุให้ผู้เสียหายอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ การที่ผู้เสียหายยินยอมให้กระทำการดังกล่าว ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจที่แท้จริง แต่เป็นผลจากการหลอกลวงและการควบคุมทางจิตใจโดยจำเลย ศาลพิพากษากลับว่าให้จำเลยมีความผิด เนื่องจากการกระทำดังกล่าวไม่ถือว่าเกิดขึ้นภายใต้ความยินยอมโดยสมัครใจของผู้เสียหาย และผู้เสียหายอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ (คำพิพากษาฎีกาที่ 10007/2557)

2.2 กรณีที่ความยินยอมไม่ได้เกิดจากการถูกหลอกลวง ศาลจะไม่ถือว่าความยินยอมนั้นเป็นโมฆะหรือเสียไป ดังนั้นจำเลยจึงไม่มีความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามกฎหมาย เช่นในกรณีที่ผู้เสียหายซึ่งมีอายุถึงเกณฑ์ที่จะให้ความยินยอมได้ ไปขอใบสุทธิจากจำเลยซึ่งเป็นครู จำเลยหลอกว่าต้องตรวจร่างกายก่อนแล้วกระตุ้นยั่วยวนกามารมณ์ของผู้เสียหาย ผู้เสียหายรู้และยินยอมจนถึงขั้นสุดท้ายก่อนที่จำเลยจะกระทำชำเรา ในกรณีนี้ถือว่าเป็นการกระทำโดยความยินยอม ไม่ถือว่าเป็นการหลอกลวงหรือข่มขืน จึงไม่เข้าข่ายความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามประมวลกฎหมายอาญา (คำพิพากษาฎีกาที่ 828/2486) คำพิพากษาในกรณีนี้จึงเป็นไปตามหลักการของความยินยอม กล่าวคือ เมื่อผู้เสียหายให้ความยินยอม การกระทำดังกล่าวย่อมไม่ถือเป็นความผิด อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตสำคัญว่าครูในฐานะผู้ดูแลมีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าผู้เสียหายซึ่งเป็นเด็ก แม้เด็กจะให้ความยินยอม แต่ก็อาจไม่ถือว่าเป็นความยินยอมที่เกิดขึ้นอย่างอิสระแท้จริง เนื่องจากความไม่สมดุลของอำนาจนี้อาจทำให้ความยินยอมดังกล่าวไม่บริสุทธิ์และอาจถูกพิจารณาว่าเป็นความยินยอมที่ถูกบีบบังคับหรือถูกชักจูงโดยไม่เหมาะสมได้ในทางกฎหมาย (คณพล จันทน์หอม, 2566)

การหลอกลวงในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา

การตีความคำว่า “ข่มขืน” ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 ยังคงใช้หลักความยินยอมในทำนองเดียวกับกฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 ซึ่ง กล่าวคือ ผู้เสียหายต้องมิได้ยินยอมโดยสมัครใจ (จิตติ ติงศภัทิย์, 2548) ดังนั้น แม้ประมวลกฎหมายอาญาของไทยไม่ได้กำหนดความยินยอมในความผิดทางเพศไว้โดยตรง แต่เห็นได้ว่าผู้กระทำนั้นได้กระทำโดยปราศจากความยินยอมของผู้เสียหาย ซึ่งมาตรา 276 ได้กำหนดรูปแบบของความผิดฐานข่มขืนหรือการการทำที่ฝ่าฝืนความยินยอม ว่าต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งจาก 4 รูปแบบ คือ (1) โดยขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ (2) โดยใช้กำลังประทุษร้าย (3) โดยในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ (4) โดยทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าตนเป็นบุคคลอื่น ซึ่งรูปแบบของการกระทำดังกล่าวก็ล้วนแต่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบความผิดว่าต้องมีความไม่ยินยอมของผู้เสียหาย เหตุที่กฎหมายมีการกำหนดเช่นว่านั้นเนื่องมาจากการประชุมอนุกรรมการตรวจพิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญา ครั้งที่ 274/47/2485 มีความเห็นว่า “การพิจารณาความสมัครใจของผู้กระทำเป็นการพิจารณาที่ยากและประชาชนยังโง่อยู่มาก จึงต้องมีการกำหนดรูปแบบการกระทำอันเป็นความผิดเพื่อป้องกันไม่ให้มีการตีความอย่างกว้างจนเกินไป” ดังนั้น ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราของไทยจึงไม่ใช่ความผิดที่กำหนดให้ต้องมีการใช้ความรุนแรง หรือมีการใช้กำลัง (violent crime) เท่านั้น อย่างไรก็ดี เมื่อ

ความผิดฐาน “ข่มขืน” ตามกฎหมายไทยถูกกำหนดให้ต้องเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนความยินยอมรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งใน 4 กรณีเท่านั้น ประกอบกับจิตติ ติงศภัทิย์ ได้กล่าวไว้ว่า “จะมีคำว่าข่มขืนบัญญัติไว้หรือไม่มี เช่นในมาตรา 278 ผลก็ไม่แตกต่างกันแต่ประการใด เพราะแสดงว่าหญิงมิได้สมัครใจให้กระทำนั่นเอง” ดังนั้น แม้ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามมาตรา 276 จะไม่เป็นความผิดที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงหรือมีการใช้กำลัง แต่ก็มิใช่ความผิดที่ฝ่าฝืนความยินยอม (non–consensual sexual offence) โดยแท้แต่อย่างใด (รณกรณ์ บุญมี, 2560)

นอกจากนี้ มติการประชุมอนุกรรมการตรวจพิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาครั้งที่ 274/47/2485 ยังมีความเห็นให้ยกเลิกการใช้คำว่า “อุบาย” โดยให้เปลี่ยนมาเป็น “ทำให้หญิงเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น” และการหลอกลวงว่าตนมีฐานะร่ำรวยหญิงจึงยอมให้กระทำชำเราไม่ใช่การทำให้หญิงเข้าใจว่าตนเป็นบุคคลอื่น การหลอกลวงประการอื่นจนหญิงสมัครใจให้กระทำชำเรานั้นจึงไม่ควรเป็นความผิดอาญา (หยุด แสงอุทัย, 2561) ดังนั้น หากพิจารณาจากเจตนารมณ์ในการเสนอร่างแก้ไขความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราของอนุกรรมการฯ แล้ว ย่อมตีความได้ว่าการหลอกลวงที่จะเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามมาตรา 276 ถูกจำกัดอยู่เพียงรูปแบบเดียวคือการหลอกว่าตนเป็นบุคคลอื่นนั่นเอง

ทั้งนี้ ผู้เขียนได้มีความเห็นโดยพิจารณาตามหลักการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอม สามารถจำแนกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. การหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) เช่น หลอกว่าจะเลี้ยงดูหรือสมรสด้วย หลอกว่ามีฐานะร่ำรวย หลอกว่าจะจ่ายเงินให้หรือจ่ายด้วยเงินปลอม รูปแบบของการหลอกลวงเช่นนี้ผู้เสียหายจะต้องทราบดีว่าตนกำลังจะกระทำหรือถูกกระทำชำเราและได้ให้ความยินยอมในการกระทำหรือถูกกระทำนั้น การหลอกลวงในมูลเหตุนี้นอกจากจะไม่เป็นไปตามรูปแบบใดใน 4 กรณีตามมาตรา 276 แล้ว ในคำอธิบายในตำราของนักวิชาการหลายคนก็เห็นต้องตรงกันว่าไม่เป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา เนื่องจากผู้เสียหายอยู่ในสภาวะที่รู้สึกตัวและทราบถึงสาระสำคัญว่าตนกำลังจะร่วมประเวณีกับผู้กระทำ เมื่อตนได้ให้ความยินยอมไม่ว่าจะด้วยถูกผู้กระทำหลอกลวงอย่างไรก็ตาม ความยินยอมหรือเจตนาที่แสดงออกไปย่อมตรงกับสาระสำคัญของการกระทำที่ผู้เสียหายเข้าใจ ความยินยอมให้กระทำชำเราจึงยังคงมีอยู่ในขณะที่กระทำชำเรา ประกอบกับกรรมการในที่ประชุมอนุกรรมการตรวจพิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาได้ยกตัวอย่างชายไปหลอกหญิงว่าหากมาเป็นเมียแล้วจะยกทรัพย์สินให้ กรณีเช่นนี้ไม่มีความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา ดังนั้น การหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) จึงไม่ใช่การกระทำชำเราที่ฝ่าฝืนความยินยอมตามความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา มาตรา 276

สำหรับกรณีที่ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษาที่ 10007/2557 กรณีหมอดูหลอกผู้เสียหายเด็กอายุ 16 ปี ว่าหากไม่ยอมให้ทำชำเราจะไม่สามารถสะเดาะเคราะห์ได้ ซึ่งศาลฎีกาได้พิจารณาพิพากษาว่าการกระทำของหมอดูเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา โดยให้เหตุผลว่าการที่ผู้เสียหายยอมให้หมอดูกระทำชำเราหลายครั้งมิได้เกิดจากความสมัครใจและอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ การกระทำของหมอดูจึงเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายเป็นเหตุให้ผู้เสียหายอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ ซึ่งในกรณีนี้ผู้เขียนเห็นว่าไม่แตกต่างจากกรณีที่ได้ยกตัวอย่างมาข้างต้นแต่อย่างใด เนื่องจากผู้เสียหายอยู่ในสภาวะที่รู้สึกตัวและทราบถึงสาระสำคัญว่าตนกำลังจะร่วมประเวณีกับผู้กระทำ เมื่อตนได้ให้ความยินยอมไม่ว่าจะด้วยถูกผู้กระทำหลอกลวงอย่างไรก็ตาม ความยินยอมหรือเจตนาที่แสดงออกไปย่อมตรงกับสาระสำคัญของการกระทำที่ผู้เสียหายเข้าใจ ประกอบกับผู้เสียหายได้ให้ความยินยอมไปหลายครั้ง ดังนั้น ความยินยอมดังกล่าวจึงตรงกันกับสาระสำคัญของการกระทำที่ผู้เสียหายเข้าใจ และเป็นความยินยอมที่มีอยู่ตลอดในขณะกระทำชำเรา การที่หมอดูร่วมประเวณีกับผู้เสียหาย จึงไม่เข้าองค์ประกอบความผิดตามมาตรา 276 อันจะเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราแต่อย่างใด แต่อาจเป็นความผิดฐานกระทำอนาจาร ดังเช่นกรณีหมอดูหลอกผู้เสียหายที่เป็นเด็กชายอายุไม่เกิน 13 ปี ว่าดวงไม่ดีต้องสะเดาะเคราะห์แล้วใช้ของลับสอดใส่ทวารหนักตามคำพิพากษาที่ 509/2529 ศาลเห็นว่าไม่เป็นการขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ

ไม่เป็นการใช้กำลังประทุษร้ายหรืออยู่ในภาวะที่ไม่อาจขัดขืนได้ และไม่ใช่ทำให้บุคคลนั้นเข้าใจผิดคิดว่าเป็นบุคคลอื่น ไม่เป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามมาตรา 276 นี้ แต่เป็นความผิดฐานกระทำอนาจารตามมาตรา 279 วรรคแรก

2. การหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) เป็นที่ทราบกันดีว่าหากผู้กระทำหลอกลวงผู้เสียหายโดยที่ผู้เสียหายได้ทราบถึงสาระสำคัญว่าตนกำลังจะร่วมประเวณีกับผู้กระทำ การหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมเช่นนี้ไม่เป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา เนื่องจากเป็นการหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) แต่ในกรณีแพทย์ทำการตรวจภายในโดยแจ้งผู้ป่วยว่ากำลังใช้เครื่องมือในการตรวจช่องคลอดแต่แท้จริงแล้วกลับใช้อวัยวะเพศกระทำชำเราผู้ป่วย (Pomeroy v. State, 1883) ซึ่งผู้ป่วยไม่รู้สาระสำคัญว่ากำลังถูกข่มขืน หรือครูสอนร้องเพลงหลอกเด็กนักเรียนซึ่งอายุเกินกว่า 16 ปี ว่าจังหวะการหายใจในการร้องเพลงของเด็กไม่ค่อยดี มีวิธีทำให้ลมผ่านผ่านได้สะดวกขึ้นโดยต้องใช้อุปกรณ์สอดช่องคลอดเพื่อจะทำให้ร้องเพลงได้ดียิ่งขึ้น แต่ปรากฏว่าใช้อวัยวะเพศของตนกระทำชำเราเด็กนักเรียนแทน (R v Williams, 1923) เห็นได้ว่าทั้งสองกรณีดังกล่าวผู้เสียหายไม่ได้ทราบสาระสำคัญว่าตนกำลังร่วมประเวณีกับผู้กระทำ จึงเป็นการชำเราโดยปราศจากความยินยอม หรือที่เรียกว่าการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) ซึ่งในคำอธิบายทางตำราของไทย ได้ให้ความเห็นว่ากรณีการหลอกให้เข้าใจผิดในสภาพของการกระทำเป็นเหตุให้ผู้เสียหายไม่ขัดขืน ถือเป็นการกระทำให้อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ จึงเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา (จิตติ ติงศภัทิย์, 2548)

อย่างไรก็ดี มีกรณีที่น่าวิเคราะห์เกี่ยวกับการตีความเรื่องการหลอกลวงในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา ตามมาตรา 276 ของศาลฎีกา ในกรณีที่เด็กอายุ 16 ถูกหมอดูหลอกว่าหากไม่ยอมให้ทำชำเราจะไม่สามารถสะเดาะเคราะห์ได้ ซึ่งศาลเห็นว่าเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายเป็นเหตุให้ผู้เสียหายอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้นั้น ผู้เขียนมีความเห็นดังนี้

ประการแรก “การทำให้อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้” เป็นการทำให้ผู้เสียหายจำยอมอันมิใช่โดยใจสมัคร เช่น ผู้เสียหายหมดสติ หรือมึนเมาอย่างหนัก หรืออยู่ในภาวะที่ไม่อาจขัดขืนการมีเพศสัมพันธ์ได้ การมีเพศสัมพันธ์ดังกล่าวถือเป็นการข่มขืน นอกจากนี้ ศาลฎีกายังได้ตีความคำว่า “ไม่สามารถขัดขืนได้” ให้ครอบคลุมหลายกรณี เช่น ฉุดหญิงเข้าไปในป่า หญิงอยู่ในอิทธิพลของผู้กระทำกับพรรคพวกไม่มีทางขัดขืนหรือได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใด หญิงจึงจำยอมให้กระทำไม่ถือว่ายินยอม ซึ่งหากตีความการทำให้อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้กว้างไปให้ครอบคลุมถึงการหลอกลวงโดยสภาพหรือการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) ด้วยแล้ว ผู้เขียนเห็นว่าการหลอกว่าเป็นบุคคลอื่น เช่น ก. หลอกว่าเป็น ข. ทำให้ผู้เสียหายเข้าใจผิดว่าคนที่ตนกำลังจะร่วมประเวณีด้วยนั้นคือ ข. จึงยินยอมให้ชำเรา จะต้องรวมอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ด้วย เนื่องจากการกระทำดังกล่าวก็หมายถึงการทำให้อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้เช่นกัน เพราะหาก ก. ไม่หลอก ผู้เสียหายก็ต้องขัดขืนและคงไม่อยู่ในภาวะที่ปล่อยให้ชำเรา ซึ่งจะเป็นการตีความให้องค์ประกอบความผิดทับซ้อนกันเอง ดังนั้น หากการตีความคำว่าอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้จะทำให้ทับซ้อนกับการทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นบุคคลอื่น ย่อมไม่มีเหตุให้บัญญัติรูปแบบการกระทำนี้ขึ้นมา

ประการที่สอง จากที่ได้กล่าวไปแล้วว่า มติการประชุมอนุกรรมการตรวจพิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาครั้งที่ 274/47/2485 ได้ให้เหตุผลว่าการบัญญัติกฎหมายไว้เพียงกว้าง ๆ ว่าอุบายหลอกลวงนั้นไม่ชัดเจนและจะทำให้การใช้อุบายหลอกลวงบางประการ เช่น บอกว่าจะเลี้ยงเป็นภรรยาแล้วไม่เลี้ยง เป็นการขืนใจกระทำชำเราได้ จึงเห็นควรแก้ไขโดยจำกัดอยู่เฉพาะการหลอกลวงว่าเป็นบุคคลอื่น ดังนั้น การกระทำอันเป็นการหลอกลวงที่จะเป็นความผิดตามมาตรา 276 จึงมีเพียงกรณีเดียวคือการทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นบุคคลอื่น

ประการสุดท้าย กฎหมายอาญามีหลักการสำคัญว่า “กฎหมายอาญาต้องตีความโดยเคร่งครัด” โดยหยุด แสงอุทัย ได้กล่าวไว้ว่า “การตีความกฎหมายอาญาจะตีความโดยขยายความออกไปให้ผลร้ายแก่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ แต่ตีความโดยการขยายความให้เป็นผลดีแก่ผู้กระทำได้ และถ้ากรณีเป็นที่สงสัยต้องตีความให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ต้องหา (in dubio pro reo)” ดังนั้น เมื่อการกระทำอันเป็นการหลอกลวงโดยสภาพหรือการหลอกลวงในสาระสำคัญของ

การกระทำ (fraud in the factum) ยังไม่แน่ชัดว่าจะเข้าองค์ประกอบความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราหรือไม่ และสามารถตีความไปได้สองแนวทาง ตราบใดที่กฎหมายยังไม่มีการเขียนให้ชัดเจน กรณีดังกล่าวจึงต้องตีความให้เป็นประโยชน์แก่จำเลย กล่าวคือ ไม่เป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามมาตรา 276 (หยุด แสงอุทัย, 2511)

การหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในความผิดฐานข่มขืนตามกฎหมายต่างประเทศ

1. ประเทศอังกฤษ

พระราชบัญญัติความผิดเกี่ยวกับเพศ ค.ศ. 2003 (sexual offences act 2003) ได้กำหนดลักษณะของความผิดทางเพศออกเป็น 4 ประเภท โดยเรียงลำดับจากความรุนแรง กล่าวคือ การข่มขืน (rape) การกระทำอันเป็นการล่วงล้ำโดยใช้อวัยวะเพศโดยปราศจากความยินยอมของผู้เสียหาย การข่มขืนโดยใช้สิ่งอื่นแทนอวัยวะเพศ (assault by penetration) การอนาจาร (sexual assault) และการก่อให้บุคคลอื่นเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศ (causing a person to engage in sexual activity without consent) โดยในความผิดฐานข่มขืน (rape) ตามมาตรา 1 ของกฎหมาย ได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่าผู้เสียหายจะต้อง “ไม่ยินยอม” ในการล่วงล้ำ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบภายนอก (actus reus) พระราชบัญญัตินี้ยังได้บัญญัติบทสันนิษฐานเกี่ยวกับความผิดไว้ 3 รูปแบบ ได้แก่ บทสันนิษฐานโดยเด็ดขาด (conclusive presumptions) โดยไม่อาจโต้แย้งได้ เช่น การหลอกลวงอันเป็นมูลเหตุสำคัญ เป็นต้น บทสันนิษฐานโดยไม่เด็ดขาด (evidential presumptions) ซึ่งสามารถโต้แย้งได้ด้วยหลักฐาน และการกระทำที่ผู้เสียหายไม่ได้ให้ความยินยอม ที่ต้องพิจารณาเป็นรายสถานการณ์ สำหรับการหลอกลวงที่เข้าข่ายความผิดเกี่ยวกับเพศในบทสันนิษฐานเด็ดขาด แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

1.1 ผู้กระทำหลอกลวงผู้เสียหายในสภาพหรือวัตถุประสงค์ของการกระทำ เช่น คดี R v Flattery [1877] ที่แพทย์หลอกลวงผู้เสียหายว่ากำลังทำการรักษา หรือคดี R. v Williams [1923] ที่ครูหลอกลวงเด็กว่าต้องเปิดช่องลมผ่านทางอวัยวะเพศเพื่อให้เสียงร้องดีขึ้น ซึ่งกรณีดังกล่าวผู้เสียหายไม่ได้ทราบถึงจุดประสงค์ของผู้กระทำ และไม่เข้าใจถึงสภาพแห่งการกระทำว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำทางเพศกับตน จึงเป็นการกระทำอันปราศจากความยินยอมและเป็นความผิดฐานข่มขืน ซึ่งกรณีเช่นว่านี้ถือเป็นการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) (Herring, 2007) อย่างไรก็ดี แม้ว่าแนวทางการวินิจฉัยของศาลและคำอธิบายทางตำราของประเทศไทยไม่ได้กำหนดให้การกระทำนี้อยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งจาก 4 กรณีที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 แต่ในคำอธิบายทางตำราของไทยกลับให้ความเห็นว่ากรณีการหลอกให้เข้าใจผิดในสภาพของการกระทำเป็นเหตุให้ผู้เสียหายไม่ขัดขืน ถือเป็นการกระทำให้อยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ จึงเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา (จิตติ ติงศภัทิย์, 2548)

1.2 ผู้กระทำได้ชักจูงผู้เสียหายโดยแสดงตนเป็นบุคคลที่ผู้เสียหายรู้จักเป็นการส่วนตัว เช่น หลอกว่าเป็นสามีหรือคนรักของผู้เสียหาย ซึ่งตามประมวลกฎหมายอาญาของไทยก็ได้บัญญัติให้การทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่นเป็นหนึ่งในรูปแบบของการกระทำอันเป็นความผิดฐานข่มขืนตามมาตรา 276 เช่นเดียวกัน

ในกรณีการหลอกลวงเพื่อให้เกิดการมีเพศสัมพันธ์นั้น ศาลอังกฤษได้พิจารณาโดยยึดหลักความยินยอม (consent) และความเข้าใจในสาระสำคัญของการกระทำ (understanding of the nature of the act) เป็นหลักสำคัญ (Ashworth & Horder, 2013) นอกจากนี้ยังมีการกำหนดรูปแบบการหลอกลวงที่เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศไว้อย่างชัดแจ้ง มีบทบัญญัติเรื่องข้อสันนิษฐานช่วยลดภาระการพิสูจน์ของผู้เสียหาย และมีการพิจารณาถึงความยินยอมของผู้เสียหายในทุก ๆ ความผิดเกี่ยวกับเพศ อีกทั้งยังได้มีการบัญญัติบทนิยามของความยินยอมไว้อย่างชัดแจ้งเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) และการหลอกลวงเรื่องตัวบุคคล ซึ่งให้ความคุ้มครองที่กว้างและเจาะจง ส่วนกฎหมายไทยนั้นแม้ว่าจะมีความคล้ายคลึงกับประเทศอังกฤษที่พิจารณาเรื่องความยินยอมของผู้เสียหายเป็นหลัก แต่ก็

ไม่ได้มีการบัญญัติกฎหมายเรื่องของความยินยอมโดยบริสุทธิ์หรือความยินยอมที่ได้มาจากการหลอกลวงโดยเฉพาะเจาะจงแต่อย่างใด มีเพียงการกำหนดเรื่องการหลอกลวงไว้เพียงการเข้าใจผิดว่าเป็นบุคคลอื่นเท่านั้น

2. สาธารณรัฐสิงคโปร์

ระบบกฎหมายของสาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นระบบ common law โดยพื้นฐานของกฎหมายสิงคโปร์ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลอย่างมากจากกฎหมายอังกฤษ สาธารณรัฐสิงคโปร์ได้ให้ความสำคัญกับบทบัญญัติกฎหมายอย่างมาก เนื่องจากกฎหมายถูกบัญญัติให้ครอบคลุมกับปัญหาเฉพาะเรื่องอย่างเป็นระบบและสามารถเปลี่ยนหลักกฎหมายคอมมอนลอว์ที่ล้าสมัยให้สามารถบังคับใช้ได้ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบันประมวลกฎหมายอาญา (Penal Code, [1871]) ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้มีการบัญญัติความผิดเกี่ยวกับเพศที่มุ่งให้ความคุ้มครองผู้เสียหายทั้งเพศหญิงและเพศชายจากกระทำโดยการสอดใส่ (penetration) โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการกระทำโดยใช้อวัยวะเพศชาย (penis/penile penetration) ซึ่งผู้กระทำจะมีความผิดฐานข่มขืน (rape) ตามมาตรา 375 รูปแบบที่สองคือ การสอดใส่ด้วยสิ่งอื่นใดที่ไม่ใช่เพียงอวัยวะเพศชาย (acts of penetration that do not involve the penis) ผู้กระทำจะมีความผิดฐานอนาจารโดยการสอดใส่ (sexual assault involving penetration) ตามมาตรา 376 อย่างไรก็ดี ทั้งสองฐานความผิดจะต้องเป็นการสอดใส่โดยปราศจากความยินยอมของผู้เสียหาย (non–consensual penetration) (Yeo et al., 2022) ต่อมาเมื่อ ค.ศ. 2019 ประมวลกฎหมายอาญา (Penal Code) ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้รับการปฏิรูปครั้งใหญ่ โดยตราพระราชบัญญัติการปฏิรูปกฎหมายอาญา พ.ศ. 2562 (the criminal law reform act 2019) แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2414 (Penal Code, [1871]) และมีผลใช้บังคับเมื่อ 1 มกราคม 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงความผิดทางอาญาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและแนวโน้มอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ปรับปรุงการคุ้มครองผู้เยาว์และเหยื่อที่มีความเสี่ยง ปรับปรุงกฎหมายอาญาให้สอดคล้องกัน และปรับปรุงกรอบการพิจารณาโทษ จึงได้เกิดการเปลี่ยนแปลงกฎหมายความผิดเกี่ยวกับเพศที่เกี่ยวกับความยินยอมที่สำคัญอย่างมาก 2 ประการ ดังนี้

2.1 มาตรา 377CB บัญญัติให้ การสำคัญผิดในข้อเท็จจริงจะทำให้ความยินยอมเสียไป กรณีที่ผู้เสียหายได้ให้ความยินยอมอันเกิดจากการเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง (misconception of fact) โดยกำหนดความยินยอมอันเกิดจากความเข้าใจผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศ (consent given under misconception in sexual offenses) ไว้ 3 ประการ ได้แก่ (1) เข้าใจผิดในลักษณะของการกระทำ (the nature of the act) (2) เข้าใจผิดเกี่ยวกับจุดประสงค์แห่งการกระทำ (the purpose of the act) และ (3) เข้าใจผิดในตัวตนของผู้กระทำ (the identity of the person doing the act)

2.2 มาตรา 376H เป็นการตราบทบัญญัติความผิดขึ้นมาใหม่ ได้แก่ การกระทำความผิดเกี่ยวกับเพศฐานก่อให้เกิดกิจกรรมทางเพศโดยการหลอกลวง (procuring sexual activity by deception) โดยเป็นบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการที่ผู้เสียหายได้ให้ความยินยอมในการมีเพศสัมพันธ์เนื่องจากถูกหลอกลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การหลอกลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จโดยใช้สิ่งป้องกันทางเพศ (sexually protective measure) ซึ่งการหลอกลวงลักษณะนี้เองที่ได้รับรองให้การแอบถอดถุงยางอนามัย (stealthing) โดยไม่ได้รับการยินยอมเป็นความผิดอาญา และการหลอกลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จอันก่อให้ผู้เสียหายได้รับความทรมานหรือก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์ (sexually transmitted disease)

เนื่องจากประมวลกฎหมายอาญาของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้รับอิทธิพลมาจากประเทศอังกฤษ จึงมีการบัญญัติความรับผิดเกี่ยวกับเพศที่คล้ายกับประเทศอังกฤษโดยมุ่งเน้นการพิจารณาที่ความยินยอมของผู้เสียหาย แม้ว่าประมวลกฎหมายอาญาของสาธารณรัฐสิงคโปร์ไม่ได้กำหนดนิยามของความยินยอมไว้อย่างชัดแจ้งแต่เห็นได้จากการพยายามแก้ไขปัญหาในเรื่องความยินยอม โดยจากการปฏิรูปครั้งใหญ่เมื่อปี ค.ศ. 2019 พบว่าประมวลกฎหมายอาญาของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้กำหนดรูปแบบการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมที่กว้างกว่ากฎหมายอังกฤษ โดยแบ่งการหลอกลวงที่ทำให้ผู้เสียหายเข้าใจผิดในข้อเท็จจริงออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ เข้าใจผิดในลักษณะของการกระทำ เข้าใจผิด

ในจุดประสงค์ของการกระทำ และเข้าใจผิดในตัวบุคคลผู้กระทำ ซึ่งมีเพียงรูปแบบสุดท้ายเท่านั้นที่คล้ายกับรูปแบบการกระทำที่เป็นความผิดฐานข่มขืนตามมาตรา 276 แห่งประมวลกฎหมายอาญาของประเทศไทย นอกจากนี้ประมวลกฎหมายอาญาของสาธารณรัฐสิงคโปร์ยังได้บัญญัติโดยขยายความไปถึงการหลอกลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องการใช้สิ่งป้องกันทางเพศ และการหลอกลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องการใช้สิ่งป้องกันทางเพศอันก่อให้ผู้เสียหายได้รับความทรมานหรือก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์อีกด้วย จึงกล่าวได้ว่าสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการบัญญัติกฎหมายได้ครอบคลุมกับปัญหาเฉพาะเรื่องและสามารถเปลี่ยนหลักกฎหมาย common law ที่ล้าสมัยให้สามารถบังคับใช้ได้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งต่างจากประเทศไทยที่ยังคงใช้องค์ประกอบความผิดเดิมที่จำกัดรูปแบบการกระทำความผิดแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงไป

3. ประเทศเยอรมนี

ประเทศเยอรมนีมีระบบกฎหมายแบบ civil law โดยมีแนวคิดในเรื่องความยินยอมในความผิดเกี่ยวกับเพศว่าความยินยอมที่บริสุทธิ์จะมีได้ก็ต่อเมื่อเป็นความยินยอมที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการให้ความยินยอมอย่างแท้จริง คือเป็นการให้โดยเสรีไม่มีการบีบบังคับหรือถูกหลอกลวง รวมทั้งต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย นอกจากนี้ผู้ให้ความยินยอมต้องมีสติสัมปชัญญะครบถ้วนเข้าใจสถานการณ์และบริบทโดยรอบอย่างชัดเจน รวมถึงตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาหลังจากที่ให้ความยินยอมแล้วด้วย (Kirchner, 2007) โดยกฎหมายเยอรมันมองว่าความยินยอมในทางเพศไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบเป็นทางการหรือชัดเจนเสมอไป แต่สิ่งสำคัญคือผู้กระทำต้องเข้าใจได้ว่าอีกฝ่ายยินยอมหรือไม่ยินยอม (Hörnle, 2024) แม้ประเทศเยอรมนีไม่ได้มีบทบัญญัติที่แบ่งประเด็นการหลอกลวงในความผิดเกี่ยวกับเพศไว้อย่างชัดแจ้ง แต่ก็ได้มีการบัญญัติมาตรา § 174c StGB แห่งประมวลกฎหมายอาญาเยอรมัน (StGB) มาตั้งแต่ปี 1998 เพื่อปกป้องผู้ที่อยู่ในสถานการณ์อ่อนแอจากการได้รับการดูแลโดยผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์หรือจิตใจ โดยบัญญัติให้เป็นความผิดฐานล่วงละเมิดทางเพศโดยใช้ความสัมพันธ์ในฐานะผู้ให้คำปรึกษาหรือการรักษา ต่อมาเมื่อปี 2016 ประเทศเยอรมนีได้มีการแก้ไขกฎหมายความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งในการแก้ไขกฎหมายครั้งนี้มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง กล่าวคือ ได้มีการตัดองค์ประกอบเรื่องการขัดขืนหรือต่อต้านออกไป เพื่อพิจารณาถึงความยินยอมหรือเจตจำนงของผู้ถูกกระทำ เป็นผลทำให้ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราของกฎหมายเยอรมันเปลี่ยนเป็นความผิดที่ฝ่าฝืนความยินยอม (non – consensual sexual offence) ไม่ใช่ความผิดที่กำหนดให้ต้องมีการใช้ความรุนแรง หรือมีการใช้กำลัง (violent crime) (รณกรณ์ บุญมี, 2560) อย่างไรก็ดี จากการศึกษาพบว่านอกจากการบัญญัติเรื่องการหลอกโดยใช้สถานะแพทย์แล้ว กฎหมายเยอรมนีไม่ได้มีการบัญญัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการหลอกลวงที่เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศแต่อย่างใด แต่นักกฎหมายชาวเยอรมัน (Scheidegger, 2021) ได้ให้ความเห็นเรื่องการหลอกลวงตามลักษณะของการกระทำทางเพศไว้ดังนี้

3.1 การหลอกลวงที่ควรเป็นความผิด ได้แก่ หลอกว่าเป็นบุคคลอื่น (identity deception) แล้วผู้เสียหายยินยอมมีเพศสัมพันธ์เพราะเข้าใจผิดเกี่ยวกับตัวตนของผู้กระทำ หรือการหลอกเกี่ยวกับตัวตนอย่างร้ายแรง (identity deception in extreme cases) เช่น หลอกว่าเป็นสามีในสภาพแวดล้อมที่มีความมืด หรือใช้เสียงหรือวิธีอื่นหลอกให้เหยื่อเชื่อผิดว่าคือคู่รัก ถือว่าผู้เสียหายไม่มีการยินยอมจริง เป็นการหลอกลวงในข้อเท็จจริง (fraud in the factum) ซึ่งอาจเป็น ความผิดฐานข่มขืนได้

3.2 การหลอกลวงที่ไม่เป็นความผิดฐานข่มขืน ได้แก่ การหลอกว่าเป็นคนรวย มีอาชีพที่ดี มีความสัมพันธ์บางอย่างกับผู้เสียหาย หรือการอ้างสถานะหรือความตั้งใจผิด เช่น หลอกว่าจะรักหรือแต่งงาน (BGH, Urteil vom 8. Oktober 2003 – 3 StR 7/03) กรณีเหล่านี้แม้จะเป็นการหลอกลวง แต่ศาลเยอรมันมักถือว่าเป็นการขาดความยินยอมที่แท้จริง เนื่องจากผู้เสียหายรู้ว่ากำลังมีเพศสัมพันธ์และรู้ถึงลักษณะของการกระทำ

แม้กฎหมายของประเทศเยอรมนีมีการบัญญัติความผิดที่เกี่ยวกับเพศที่เกิดจากการหลอกลวงโดยอาศัยสถานะแพทย์ในมาตรา § 174c StGB เพียงมาตราเดียว แต่จากการแก้ไขกฎหมายความผิดเกี่ยวกับเพศเมื่อปี 2016 โดยพิจารณาถึงความยินยอมหรือเจตจำนงของผู้ถูกกระทำ เป็นผลทำให้ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราของกฎหมายเยอรมันเปลี่ยนเป็น

ความผิดที่ฝ่าฝืนความยินยอม (non – consensual sexual offence) นั้น อาจเป็นแนวทางที่ดีในการแก้ไขกฎหมายของไทย กล่าวคือ ยกเลิกองค์ประกอบทั้ง 4 รูปแบบ คือ ใช้กำลังประทุษร้าย ทำให้ผู้อื่นอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น โดยพิสูจน์เพียงว่าผู้ถูกกระทำได้แสดงออกถึงความยินยอมหรือไม่ โดยพิจารณาตามหลักของความยินยอมดังเช่นการพิจารณาของศาลประเทศเยอรมนี หากความยินยอมใดได้มาจากการหลอกลวงในสาระสำคัญทำให้ผู้เสียหายเข้าใจลักษณะของการกระทำผิดไป ความยินยอมนั้นย่อมเสียไป ผู้กระทำจึงต้องรับผิด

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษากฎหมาย แนวคิด และคำวินิจฉัยของคดีต่างประเทศแล้ว พบว่าประเทศอังกฤษมีการบัญญัติกฎหมายไว้อย่างชัดแจ้ง โดยมีการบัญญัติเรื่องข้อสันนิษฐานและพิจารณาถึงความยินยอมของผู้เสียหาย และมีการบัญญัติบทนิยามของความยินยอมไว้อย่างชัดแจ้ง โดยเฉพาะการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) และการหลอกลวงเรื่องตัวบุคคล ซึ่งให้ความคุ้มครองที่กว้างและเจาะจง สำหรับสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการกำหนดความผิดเกี่ยวกับเพศที่คล้ายกับกฎหมายอังกฤษ แต่ได้กำหนดรูปแบบการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมที่กว้างกว่า โดยแบ่งการหลอกลวงที่ทำให้ผู้เสียหายเข้าใจผิดในข้อเท็จจริงออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ เข้าใจผิดในลักษณะของการกระทำ เข้าใจผิดในจุดประสงค์ของการกระทำ และเข้าใจผิดในตัวบุคคลผู้กระทำ ส่วนประเทศเยอรมนี แม้ไม่ได้มีการบัญญัติในเรื่องการความยินยอมอย่างชัดแจ้ง แต่ก็ได้มีการแก้กฎหมายโดยเปลี่ยนความผิดฐานข่มขืนให้เป็นความผิดที่ฝ่าฝืนความยินยอม และในทางการพิจารณาของศาลประเทศเยอรมนีก็ได้มีการพิจารณาถึงความเข้าใจในลักษณะของการกระทำเป็นสาระสำคัญ นอกจากนี้ยังมีบทบัญญัติความผิดเกี่ยวกับเพศที่เกิดจากการหลอกลวงโดยอาศัยสถานะแพทย์ จากการศึกษากฎหมายทั้ง 3 ประเทศ จึงอาจแบ่งการหลอกลวงที่ผู้เสียหายเกิดความสำคัญผิดได้ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก การหลอกลวงเพื่อให้ผู้เสียหายสำคัญผิดในธรรมชาติของการกระทำ เช่น การที่ครูหลอกลวงเด็กว่าต้องเปิดช่องลมผ่านทางอวัยวะเพศเพื่อให้เสียงร้องดีขึ้น แพทย์ร่วมเพศกับผู้ป่วยในสภาพที่ผู้ป่วยไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นและเชื่อว่าเป็นการรักษา กรณีดังกล่าวนี้ถือไม่ได้ว่าผู้เสียหายให้ความยินยอม เนื่องจากผู้กระทำได้หลอกลวงผู้เสียหายในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum)

ประการที่สอง การหลอกลวงเพื่อให้ผู้เสียหายสำคัญผิดในตัวบุคคล เช่น การที่หญิงยินยอมร่วมเพศกับชายเนื่องจากเข้าใจว่าเป็นสามีของตน โดยการเข้าใจผิดไปเองของผู้เสียหายนั้นไม่ใช่ความยินยอม ผู้กระทำจึงมีความผิดฐานข่มขืน

ประการที่สาม การหลอกลวงให้ผู้เสียหายสำคัญผิดในคุณสมบัติของบุคคล เช่น การที่ชายหลอกหญิงว่าเป็นคนรวย หญิงเชื่อจึงยินยอมให้ร่วมเพศด้วย การกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) ความยินยอมของหญิงไม่เสียไป ไม่เป็นความผิดฐานข่มขืน

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติและหลักการพิจารณาของทั้งสามประเทศล้วนแต่มีการพิจารณาตามหลักการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) และหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) แต่มีเพียงการหลอกลวงให้ผู้เสียหายสำคัญผิดในคุณสมบัติของบุคคลเท่านั้นที่มีความใกล้เคียงกับที่ประเทศไทยได้นำมาบัญญัติไว้ในเป็นความผิดในมาตรา 276 คือ การทำให้เข้าใจว่าเป็นบุคคลอื่น ดังนั้น หากมีการนำแนวคิดจากหลักการหลอกลวงทั้งสองประการดังกล่าวมากำหนดความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราในประเทศไทย ย่อมจะทำให้เกิดความชัดแจ้งและไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการตีความเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

บทสรุป

ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 นั้น มีความยินยอมของผู้เสียหายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะใช้ในการปฏิเสธความครบถ้วนขององค์ประกอบความผิด เมื่อพิจารณาตามถ้อยคำของตัวบทกฎหมาย มาตรา 276 โดยทั่วไปแล้ว ความยินยอมในทางอาญาต้องเป็นความยินยอมที่บริสุทธิ์ หมายถึง ความยินยอมที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการข่มขู่ หลอกลวง หรือเกิดจากความสำคัญผิด อีกทั้งผู้ให้ความยินยอมต้องมีความเข้าใจชัดเจนถึงผลร้ายที่อาจเกิดขึ้น และยอมรับผลร้ายนั้นด้วยความเต็มใจ จากการศึกษาผู้เขียนจึงสรุปได้ว่า การหลอกลวงในความผิดเกี่ยวกับเพศไม่ว่าจะเป็นการหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) หรือการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) หากตีความตามลายลักษณ์อักษรและเจตนารมณ์ของฝ่านิติบัญญัติแล้วทั้งสองกรณีต่างก็ไม่อาจเป็นความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามมาตรา 276 เนื่องจากอยู่นอกเหนือองค์ประกอบทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ การขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย การอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือการถูกหลอกว่าผู้ประทำเป็นบุคคลอื่น อย่างไรก็ดี การหลอกลวงผู้เสียหายด้วยวิธีการต่าง ๆ ในความผิดทางเพศจนทำให้ผู้เสียหายยินยอมร่วมประเวณีด้วยนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า การหลอกลวงที่ไม่ได้มีการขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ ใช้กำลังประทุษร้าย ทำให้ผู้นั้นอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ เว้นแต่เป็นการหลอกลวงเพื่อทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น อันเป็นการขัดต่อเจตนาของผู้เสียหาย หากจะถือว่าความยินยอมนั้นจะเสียไปก็จะเป็นการตีความความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราอย่างขยายความเพื่อเป็นโทษแก่ผู้เสียหาย แต่ถ้าไม่ถือว่าเป็นการข่มขืนและปล่อยตัวจำเลยไปเพราะไม่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดก็เป็นการไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียหายและอาจก่อให้เกิดบาดแผลทางจิตใจแก่ทั้งผู้เสียหายและเป็นที่วิพากวิจารณ์กันในสังคมปัจจุบัน ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1. เนื่องจากปัจจุบันการกระทำอันเป็นการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในการร่วมมีเพศสัมพันธ์ได้มีความซับซ้อนมากกว่าอดีตเนื่องด้วยสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและการใช้เทคโนโลยีในทางการแพทย์หรือวิชาชีพอย่างอื่นที่ถูกพัฒนาให้เท่าทันความต้องการของมนุษย์ จึงเห็นควรให้มีการแก้ไขรูปแบบของการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนความยินยอมตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 โดยไม่ต้องจำกัดรูปแบบของการกระทำไว้เพียงทั้งสี่กรณี หรืออาจปรับเปลี่ยนให้รูปแบบดังกล่าวเป็นเพียงตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าการกระทำอย่างใดเป็นการข่มขืนใจหรือปราศจากความยินยอมเท่านั้น เพราะตราบใดที่กฎหมายยังคงจำกัดการหลอกลวงเฉพาะการหลอกว่าเป็นบุคคลอื่นก็จะไม่สามารถตีความขยายความหมายของการกระทำรวมไปถึงการหลอกลวงในรูปแบบอื่นได้

2. แก้ไขปรับปรุงประมวลกฎหมายอาญา โดยเพิ่มคำว่า “โดยผู้อื่นนั้นมิได้ยินยอม” ซึ่งมีความหมายชัดเจนไม่จำเป็นต้องขยายความว่าจะต้องมีการกระทำอย่างไรบ้างถึงจะถือเป็นการไม่ยินยอมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เนื่องจากเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการนำสืบพยานในชั้นศาลแล้ว จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายนำสืบว่าผู้กระทำได้มีการกระทำหรือมีพฤติการณ์อย่างไร หรือตนได้ขัดขืนหรือแสดงความไม่ยินยอมอย่างไร โดยผู้เขียนขอเสนอให้แก้ไขมาตรา 276 วรรคหนึ่ง เป็น “ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นโดยผู้อื่นนั้นมิได้ยินยอม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สี่ปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่แปดหมื่นบาทถึงสี่แสนบาท”

3. เห็นควรแก้ไขปรับปรุงประมวลกฎหมายอาญา โดยบัญญัติความผิดเกี่ยวกับการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในการมีเพศสัมพันธ์โดยเฉพาะเจาะจง และแยกต่างหากจากความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา (ทั่วไป) ตามมาตรา 276 วรรคหนึ่ง โดยกำหนดให้ชัดเจนว่าการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมในลักษณะใดจึงจะเป็นความผิดและลักษณะใดจะไม่เป็นความผิด เช่น ลักษณะการหลอกลวงในสาระสำคัญของการกระทำ (fraud in the factum) ควรเป็นความผิด เนื่องจากเป็นการหลอกเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการกระทำ แต่ลักษณะการหลอกลวงในมูลเหตุ (fraud in the inducement/purpose) ไม่ควรเป็นความผิดเนื่องจากไม่ได้ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าการกระทำนั้นคือการมี

เพศสัมพันธ์ หากแต่เป็นเพียงการชักจูงใจเพื่อให้อีกฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรมทางเพศด้วยเท่านั้น โดยผู้เขียนขอเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 แนวทาง คือ

แนวทางที่หนึ่ง เสนอให้แก้ไขโดยการเพิ่มมาตรา 276 วรรคห้า เป็น “ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งได้กระทำโดยการหลอกลวงทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการกระทำ ต้องระวางโทษ...”

แนวทางที่สอง เสนอให้แก้ไขโดยการบัญญัติเป็นมาตรา 276/1 ว่า “ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นโดยหลอกลวงทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการกระทำ ต้องระวางโทษ...”

ทั้งนี้ การกำหนดความผิดเกี่ยวกับการหลอกลวงเพื่อให้มาซึ่งความยินยอมในการมีเพศสัมพันธ์ดังกล่าวจะก่อให้เกิดความถูกต้องและไม่ขัดต่อกฎหมายในการพิจารณาคดีตัดสินคดี และเพื่อให้มีการปรับใช้กฎหมายเท่าทันรูปแบบการกระทำความผิดที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้กับนักกฎหมายและประชาชนให้เกิดการคิดวิเคราะห์ โต้แย้ง และการให้เหตุผลตามหลักของกฎหมาย ประการสุดท้ายซึ่งผู้เขียนเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่งในการบังคับใช้กฎหมายคือจะเป็นการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการคุ้มครองประชาชนอย่างเท่าเทียม

เอกสารอ้างอิง

คณพล จันทน์หอม. (2566). *คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิด เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 6). วิญญูชน.

คณะกรรมการกฤษฎีกา. (2485). *รายงานการประชุมอนุกรรมการตรวจพิจารณาแก้ไขประมวลกฎหมายอาญา ครั้งที่ 274/47/2485 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2485*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

จิตติ ติงศภัทิย์. (2548). *คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 1* (พิมพ์ครั้งที่ 8). จิรรัชการพิมพ์.

จิตติ ติงศภัทิย์. (2555). *คำอธิบายกฎหมายอาญาภาค 1* (พิมพ์ครั้งที่ 11). วิญญูชน.

ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ และรณกรณ์ บุญมี. (2565). *คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิดและลหุโทษ* (พิมพ์ครั้งที่ 20). วิญญูชน.

ธีสุทธิ์ พันธ์ฤทธิ์. (2555). *กฎหมายอาญาภาคทั่วไป*. สำนักพิมพ์นิติธรรม.

รณกรณ์ บุญมี. (2560). การข่มขืนกระทำชำเราโดยหลอกลวง: วิเคราะห์คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 10007/2557 และการกระทำอื่น ๆ. *วารสารนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 46*(3), *647–663.*

หยุด แสงอุทัย. (2561). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127* (พิมพ์ครั้งที่ 7). วิญญูชน.

หยุด แสงอุทัย. (2511). *คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญา ศึกษาทางคำพิพากษาศาลฎีกา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เฟื่องอักษร.

Ashworth, A., & Horder, J. (2013). Principles of criminal law (7th ed). Oxford University Press.

Herring, J. (2007). *Criminal law* (5th ed). Palgrave Macmillan.

Hörnle, T. (2024). Challenges of designing sexual assault law. *Current Legal Problems, 77*(1), 49–80. https://doi.org/10.1093/clp/cuae002.

Kirchner, S. (2007). Sexual abuse of children abroad – A German perspective on the Antalya case. *German Law Journal, 8*(8), *777–778.*

Pomeroy v. State, 94 Ind. 96 (Ind. 1883).

R v Flattery [1877] 2 QBD 410 (UK).

R v Linekar [1995] QB 250 (CA).

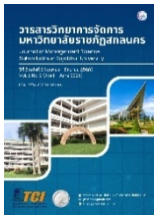
R v Williams [1923] 1 KB 340 (CCA).

Scheidegger, N. (2021). Balancing sexual autonomy, responsibility, and the right to privacy: Principles for criminalizing sex by deception. *German Law Journal*, *22*(5), 769–783. https://doi.org/10.1017/glj.2021.41.

State v. Murphy, 101 N.C. 697, 8 S.E. 142 (N.C. 1888).

Yeo, S., Morgan, N., & Chan, W. C. (2022). *Criminal law in Singapore*. LexisNexis.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com



คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ความเข้าถึงได้ของระบบและต้นทุนซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

Software quality, system accessibility and software costs affecting the accounting efficiency of SMEs in Bangkok and metropolitan region

นิรดา มาสดใส [1], ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ [2*]
Nirada Masodsai [1], Titaporn Sincharoonsak [2*]

[1, 2] บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาลัยศรีปทุม
[1, 2] Mater of Accountancy, School of Accountancy, Sripathum University
Corresponding author's e-mail: hi.da.acc@gmail.com[1], titaporn.si@spu.ac.th [2]

Received: June 15, 2025 Revised: July 10, 2025 Accepted: July 13, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาความเข้าถึงได้ของระบบซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 3) เพื่อศึกษาราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการผู้ปฏิบัติงานแผนกบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้การทดสอบการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล 2) ความเข้าถึงได้ของระบบซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล 3) ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

คำสำคัญ: ซอฟต์แวร์บัญชี, บัญชี, ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to examine the factors affecting the accounting efficiency of SMEs in Bangkok and its metropolitan region, specifically focusing on 1) accounting software characteristics; 2) system accessibility; and 3) software costs. The sample group consisted of 400 accounting personnel from SMEs in Bangkok and its metropolitan. This was quantitative research, utilizing a questionnaire as the primary research instrument. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Furthermore, inferential statistical analysis was conducted, specifically employing multiple regression analysis. The research findings revealed that: 1) accounting software characteristics had a significant positive effect accounting efficiency in terms of data accuracy, reliability, understandability, timeliness, and decision–making. 2) System accessibility positively influenced all aforementioned dimensions of accounting efficiency. in terms of data accuracy, reliability, understandability, timeliness, and decision–making. 3) Software costs were found to have positive impact on accounting efficiency in terms of data accuracy, reliability, understandability, timeliness, and decision–making.

Keywords: accounting, accounting software, efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ หลายกิจการหันมาใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลทางการเงินอย่างเป็นระบบ ช่วยให้การจัดทำบัญชีสะดวก รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น (วารินพรรณ สุรวงค์ชัยธวัช และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล,2565) ในยุคดิจิทัลซอฟต์แวร์บัญชีที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละธุรกิจ และมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจจากข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันเวลา (พัชรี จันทรวิสูตร์ และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น, 2565) อย่างไรก็ตาม ธุรกิจ SMEs ยังเผชิญปัญหาในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสม เนื่องจากความหลากหลายของคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ การเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์ ที่อาจต้องพึ่งพาอุปกรณ์หรืออินเทอร์เน็ตคุณภาพสูง และราคาของซอฟต์แวร์ที่อาจเกินงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีและการตัดสินใจทางการเงินของกิจการ

ดังนั้นคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ควรมีการศึกษาเพื่อสามารถเลือกซอฟต์แวร์ที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจให้ได้มากที่สุด โดยคำนึงถึงการใช้งานที่ง่ายและมีประสิทธิภาพต่อการจัดทำบัญชี พร้อมทั้งการปรับปรุงการเข้าถึงระบบซอฟต์แวร์ ธุรกิจควรเลือกใช้ระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายมีความยืดหยุ่นในการใช้งาน เช่น ระบบคลาวด์ ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงธุรกิจควรมีการวางแผนงบประมาณของซอฟต์แวร์และการบริการหลังการขาย ให้สามารถใช้งานซอฟต์แวร์ได้อย่างมีเต็มประสิทธิภาพโดยไม่ทำให้เกิดต้นทุนที่เกินความจำเป็น

การศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานสามารถเลือกซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับความต้องการและงบประมาณของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มในการใช้ซอฟต์แวร์ทางบัญชีในอนาคต ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับธุรกิจในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความเข้าถึงได้ของระบบซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี เป็นแอปพลิเคชันพื้นฐานที่ช่วยให้นักบัญชีสามารถทำบัญชี สำหรับการตรวจสอบภายในและภายนอกได้ง่ายมากขึ้น เนื่องจากการตรวจสอบ เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินสถานะทางการเงินของธุรกิจ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายผ่านเครื่องมือทางการเงิน เช่น บัญชีแยกประเภท บัญชีเจ้าหนี้ลูกหนี้ การซื้อขายหุ้น สินค้าคงคลังและการเรียกเก็บเงินต่าง ๆ การนำระบบบัญชีที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำบัญชีจะช่วยลดต้นทุน และสามารถจัดการบัญชีเงินเดือน การชำระเงินตามช่องทางอื่น รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (Wadhwa, 2025) ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีของธุรกิจในจังหวัดหนองบัวลำภู การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจเป็นที่นิยมใช้กันทั่วโลกเพื่อความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของการทำบัญชีในปัจจุบัน ความทันเวลาในการรายงานงบการเงิน ช่วยให้ธุรกิจทราบผลกำไรที่แท้จริงขององค์กร และทราบฐานะทางการเงินของบริษัท เป็นเครื่องมือสนับสนุนการหาแหล่งเงินทุนของธุรกิจ เป็นเครื่องมือในการเสียภาษี การวางแผนธุรกิจ การปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า (จิรัชญา ทัศศรี และคณะ, 2566)

แนวคิดเกี่ยวกับความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ด้านการเข้าถึงได้กับระบบ เป็นกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ที่สำคัญในการสร้างซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ ด้านความเข้าถึงได้กับระบบปฏิบัติการทางบัญชี และด้านความเข้ากันได้กับโปรแกรมอื่น ๆ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลระบบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในการพิจารณาเลือกโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงได้และความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์บัญชี เป็นหัวใจสำคัญในการทำให้ระบบบัญชีของ SMEs ในประเทศไทยมีประสิทธิผลสูงขึ้น และการสนับสนุนจากผู้บริหารรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรเป็นตัวแปรที่ช่วยให้การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเกิดผลลัพธ์ที่ดีจริง (วารินพรรณ สุรวงค์ชัยธวัช และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2565)

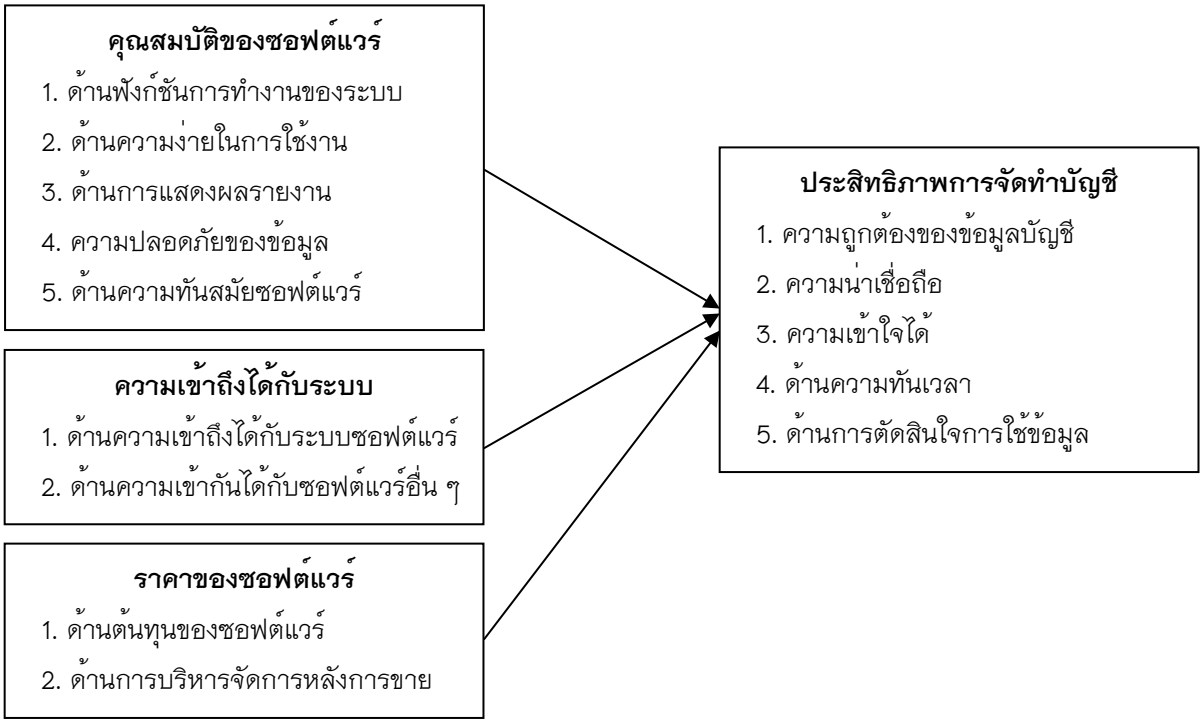
แนวคิดเกี่ยวกับราคาของซอฟต์แวร์ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ด้านราคาของซอร์ฟแวร์ ด้านบริการหลังการขาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ด้านต้นทุนต่าง ๆ และด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลระบบ บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (วารินพรรณ สุรวงค์ชัยธวัช และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2565) อีกทั้งจากศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สในภาคธุรกิจสำหรับวิสาหกิจเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยแต่ละด้าน ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส ภายในวิสาหกิจเริ่มต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์ ด้านคุณภาพสารสนเทศของซอฟต์แวร์

และด้านความมีชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (ชาญชัย อรรคผาติ และนภดล พันธุ์พานิช, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ถือเป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานทางด้านบัญชีดำเนินไปด้วยความรับผิดชอบ เอาใจใส่ โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้การรายงานข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือและทันเวลา ปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีประกอบด้วย ด้านความเข้าใจได้ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความครบถ้วน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความทันเวลา ผู้ทำบัญชีเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการทำงานในด้านบัญชี โดยเฉพาะผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์จึงเป็นที่ต้องการหากผู้ทำบัญชีมีความคิดสร้างสรรค์รวมถึงการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (ปทุมพร ชโนวรรณ และคณะ 2568)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อ คุณสมบัติซอฟต์แวร์ ความเข้าถึงได้ของระบบ และราคาของซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีจำนวน 449,896 บริษัทฯ

ที่มีสถานะคงอยู่ (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2567) ประกอบด้วย ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และระดับเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการผู้ปฏิบัติงานแผนกบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน ใช้คำนวณจากสูตรของ Yamane (1976) มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการทำงานด้านบัญชี ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย สถานที่ตั้ง ประเภทของธุรกิจ อายุในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน ส่วนที่ 3 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชี ความเข้าถึงได้ของระบบซอฟต์แวร์บัญชีและราคาซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แบ่งเนื้อหาเป็น 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ 2) ด้านความง่ายในการใช้งาน 3) ด้านการแสดงรายงาน 4) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล 5) ด้านความทันสมัยของซอฟต์แวร์ 6) ด้านความเข้ากันได้กับระบบซอฟต์แวร์ 7) ด้านความเข้ากันได้กับระบบซอฟต์แวร์ด้านอื่น 8) ด้านราคาของซอฟต์แวร์ 9) ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความถูกต้องของข้อมูลบัญชี 2) ความเข้าใจได้ 3) ความน่าเชื่อถือ 4) ความทันเวลา 5) การตัดสินใจในการใช้ข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้จัดการผู้ปฏิบัติงานแผนกบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยมีแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด 2) แจกแบบสอบถามใช้แบบสอบถามออนไลน์ (google form) โดยขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการตอบกลับภายใน 15 วัน 3) หลังจากได้รับแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลผลข้อมูลจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

4.1. สถิติพรรณนา (descriptive analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ความเข้าถึงได้ของระบบและด้านต้นทุนซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้นำเสนอตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตัวแปร	ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		3.453	.001
ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	.002	.036	.971
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.251	4.934	.000**
ด้านการแสดงผลรายงาน	.326	5.006	.000**
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	.075	1.002	.317
ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์	.091	1.570	.117
R = .646 R^2 = .417 F = 56.409 Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 1 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านการแสดงผลรายงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

สมมติฐานที่ 2 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือ		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		2.957	.003
ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	.065	1.237	.217
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.202	4.233	.000**
ด้านการแสดงผลรายงาน	.171	2.796	.005**
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	.138	1.959	.051
ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์	.250	4.591	.000**
R = .698 R^2 = .487 F = 74.687 Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 2 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการแสดงผลรายงาน และด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ

สมมติฐานที่ 3 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้

ตัวแปร	ด้านความเข้าใจได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		.245	.807
ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	.119	2.510	.012*
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.127	2.937	.004**
ด้านการแสดงผลรายงาน	.320	5.787	.000**
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	.209	3.273	.001**
ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์	.111	2.258	.024*
$R = .762$ $R^2 = .580$ $F = 108.831$ Sig. = .000			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 3 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการแสดงผลรายงาน และด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		3.954	.000
ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	.044	.846	.398
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.216	4.600	.000**
ด้านการแสดงผลรายงาน	.207	3.447	.001**

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	.150	2.175	.030*
ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์	.220	4.120	.000**
R = .710 R^2 = .505 F = 80.283 Sig. = .000			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 4 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการแสดงผลรายงาน และด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีผลเชิงบวกประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันเวลา

สมมติฐานที่ 5 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

ตัวแปร	ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		3.453	.001
ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	.002	.036	.971
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.251	4.934	.000**
ด้านการแสดงผลรายงาน	.326	5.006	.000**
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	.075	1.002	.317
ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์	.091	1.570	.117
R = .646 R^2 = .417 F = 56.409 Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 5 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านการแสดงผลรายงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความทันสมัยซอฟต์แวร์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

สมมติฐานที่ 6 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตัวแปร	ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.385	.000
ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์	.530	11.974	.000**
ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ	.212	4.783	.000**
$R = .667$ $R^2 = .445$ $F = 159.22$ Sig. = .000			

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 6 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี พบว่า ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์และ ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานที่ 7 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือ		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.129	.000
ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์	.507	11.500	.000**
ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ	.245	5.550	.000**
$R = .670$ $R^2 = .449$ $F = 161.864$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 7 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์และด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 8 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้

ตัวแปร	ด้านความเข้าใจได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		1.661	.000
ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์	.576	15.073	.000**
ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ	.283	7.411	.000**
$R = .766$ $R^2 = .586$ $F = 281.051$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 8 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ พบว่า ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์ และด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 9 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันเวลา

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.043	.000
ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์	.467	11.212	.000**
ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ	.344	8.258	.000**
$R = .713$ $R^2 = .508$ $F = 204.995$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 9 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา พบว่า ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์และ ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 10 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

ตัวแปร	ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.589	.000
ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์	.551	11.643	.000**
ด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ	.092	1.939	.053
$R = .605$ $R^2 = .366$ $F = 114.409$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 10 ความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล พบว่า ด้านความเข้าถึงได้กับระบบซอฟต์แวร์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

สมมติฐานที่ 11 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ราคาของซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี

ตัวแปร	ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.853	.000
ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์	.154	3.079	.002**
ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย	.535	10.718	.000**
$R = .644$ $R^2 = .414$ $F = 140.32$ Sig. = .000			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 11 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี พบว่า ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 12 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ราคาของซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือ		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.856	.000
ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์	.392	8.537	.000**
ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย	.391	8.511	.000**
R = .709 R^2 = .503 F = 200.661 Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 12 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์ และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 13 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้

ตัวแปร	ด้านความเข้าใจได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		3.231	.000
ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์	.562	13.292	.000**
ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย	.267	6.326	.000**
R = .761 R^2 = .579 F = 273.124 Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 13 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ พบว่า ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 14 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ราคาของซอฟต์แวร์บัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.310	.000
ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์	.400	8.674	.000**
ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย	.382	8.296	.000**
$R = .707$ $R^2 = .500$ $F = 198.832$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 14 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความทันเวลา พบว่า ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์ และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 15 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตาราง 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ราคาซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล

ตัวแปร	ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.509	.000
ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์	.259	5.305	.000**
ด้านการบริหารจัดการหลังการขาย	.468	9.612	.000**
$R = .664$ $R^2 = .441$ $F = 156.453$ Sig. = .000			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 15 ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล พบว่า ด้านต้นทุนของซอฟต์แวร์และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการการวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายดังต่อไปนี้

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1–5 พบว่า คุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชีที่ส่งเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชญา ทัศศรี และคณะ (2566)

ทำการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของธุรกิจในจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจเป็นที่นิยมใช้กันทั่วโลกเพื่อความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของการทำบัญชีในปัจจุบัน ความทันเวลาในการรายงานงบการเงิน ช่วยให้ธุรกิจทราบผลกำไรที่แท้จริงขององค์กร และทราบฐานะทางการเงินของบริษัท เป็นเครื่องมือสนับสนุนการหาแหล่งเงินทุนของธุรกิจ เป็นเครื่องมือในการเสียภาษี การวางแผนธุรกิจ การปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้ เจริญก้าวหน้าต่อไปได้

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6–10 พบว่า ความเข้าถึงได้ของระบบซอฟต์แวร์บัญชี ที่ส่งเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการในการทำงานของโปรแกรมบัญชี ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล (2565) พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีทั้งหมด 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับความสามารถพยากรณ์จากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ฟังก์ชันและความสามารถของซอฟต์แวร์ ความเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและโปรแกรมอื่น ผู้ขายและบริการหลังการขาย และราคา ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 11–15 พบว่า ราคาของซอฟต์แวร์บัญชี ที่ส่งเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องของข้อมูลบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความทันเวลา และด้านการตัดสินใจการใช้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวารินพรรณ สุรวงค์ชัยธวัช และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2565) พบว่า ปัจจัย การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความเข้าถึงได้กับระบบ และด้านรต้นทุน อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงได้กับระบบ ได้แก่ ด้านความเข้าถึงได้กับระบบปฏิบัติการ และด้านความเข้ากันได้กับโปรแกรมอื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลระบบบัญชี ทั้งปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ด้านต้นทุน และด้านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลระบบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการพิจารณาเลือกซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่มีความเหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปซึ่งมีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ความเข้าถึงได้ของระบบ และราคาซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล” ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เชื่อมโยงระหว่าง เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ กับ การจัดการด้านบัญชีของธุรกิจ SMEs อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการวิเคราะห์องค์ประกอบของซอฟต์แวร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางบัญชีในเชิงปฏิบัติ จากงานวิจัยนี้ประกอบด้วย คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ แสดงให้เห็นว่าซอฟต์แวร์ที่มีฟังก์ชันครบถ้วน เช่น การจัดทำงบการเงิน การคำนวณภาษี และการจัดทำรายงานต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการลดความผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำ และลดระยะเวลาในการจัดทำบัญชี ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเข้าถึงได้ของระบบ การเข้าถึงซอฟต์แวร์บัญชีจากทุกที่ทุกเวลาโดยเฉพาะในรูปแบบ คลาวด์คอมพิวติ้ง ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งยังรองรับการทำงานแบบรีโมตหรือการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม เช่น ใช้ได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และมือถือ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานในยุคดิจิทัล ด้านต้นทุนซอฟต์แวร์และด้านการบริหารจัดการหลังการขาย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ SMEs อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์กรจะเลือกซอฟต์แวร์ที่คุ้มค่า มีต้นทุนเหมาะสม และสามารถสร้างผลตอบแทนเชิงประสิทธิภาพได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการเลือกซอฟต์แวร์ทางบัญชีที่เหมาะสมกับลักษณะของกิจการ โดยให้ความสำคัญกับคุณสมบัติการใช้งาน ความสามารถในการเข้าถึง และต้นทุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดทำบัญชี การวางแผนด้านต้นทุนและเทคโนโลยี

1.2 ผลการศึกษานี้ทำให้เห็นว่าการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่มีต้นทุนเหมาะสม ไม่เพียงแต่ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น แต่ยังสามารถเพิ่มผลกำไรได้ในระยะยาว ทั้งนี้ธุรกิจควรมีการวางแผนด้านงบประมาณสำหรับการซื้อหรือเช่าซอฟต์แวร์ และค่าใช้จ่ายหลังการขายอย่างรอบคอบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มเติมตัวแปรเกี่ยวกับ การวางแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์การบริหารบัญชี เช่น พัฒนาคุณภาพของระบบ รวมทั้งตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ เช่น ทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และการยอมรับระบบในแต่ละองค์กร

2.2 สามารถนำโมเดลสมการโครงสร้างหรือ SEM (Structure Equation Model) มาประยุกต์เพื่อสร้างโมเดลเชิงทฤษฎีใหม่ ให้เห็นรูปแบบความสัมพันธ์ใหม่ ๆ ในการพัฒนาทฤษฎีเพิ่มเติมต่อไป

2.3 ควรศึกษาเฉพาะเจาะจงในพื้นที่ของ จังหวัดนั้นในเขตปริมณฑล ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่พัฒนาซอฟต์แวร์การบริหารจัดการบัญชีต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

จิรัชญา ทัศศรี, ทองใหม่ สุรธรรม, พุทธรัตน์ ถาบุญเรือง, เนตรนภา เชตุใจ และกฤติญา ศักดิ์สุรีย์ (2566). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของธุรกิจในจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา, 7*(2), 76–83.

ชาญชัย อรรคผาติ และนภดล พันธุ์พานิช. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สในภาคธุรกิจสำหรับวิสาหกิจเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 7*(12), 849–864.

ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล. (2565). ปัจจัยพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตนิคอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี. *วารสารศิลปศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 9* (1), 1–18.

ปทุมพร ชโนวรรณ, สุพินดา โจนส์ วิสุทธิ์, กระจ่างศิริศิลป์ และประสิทธิ์ รุ่งเรือง. (2568). ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของสหกรณ์การเกษตรภาคใต้.*วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 7*(1), 96–105.

พัชรี จันทรวิสูตร์ และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในการดำเนินงานด้านระบบบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางตอนบน. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7*(4), 281–291.

วารินพรรณ สุรวงค์ชัยธวัช และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2565). ปัจจัยการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, *7(1), 329–340.*

Wadhwa, P. (2025). *Internal audit software: Features, benefits & use cases*. Sprinto. Retrieved June 4, 2025, from https://sprinto.com/blog/internal-audit-software/.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors influencing the implementation of the Operational Performance Agreement (OPA) among faculties and departments at Mahasarakham University

เพ็ญพิชญา บรรหาร [1*]
Phenpitchaya Banharn [1*]

[1] กลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
[1] Division of Policy, Planning, and Finance, Faculty of Veterinary Sciences, Mahasarakham University
Corresponding author's e-mail: phenpitchaya.b@msu.ac.th [1*]

Received: June 18, 2025 Revised: July 9, 2025 Accepted: July 16, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน กพร. จำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองฯ ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองฯ ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการและด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมองค์กรกับทรัพยากร/สิ่งสนับสนุน จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรและทรัพยากร/สิ่งสนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการดำเนินงานตามคำรับรองฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .381$) และปัจจัยด้านบุคลากรยังมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ($r = .570$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการวิจัย ได้แก่ 1) ส่งเสริมบทบาทของผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรผ่านการอบรมด้าน soft skills 3) บูรณาการค่านิยมหลักขององค์กรเข้าสู่การดำเนินงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามคำรับรองฯ

คำสำคัญ: คำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.), ปัจจัยที่ส่งผล, การบริหารจัดการ, นโยบายองค์กร, บุคลากร

Abstract

This study aimed to examine the factors influencing the performance and to analyze outcomes of the Performance Agreement of faculties and internal departments at Mahasarakham University. The sample consisted of 86 executives and officers responsible for performance management (KPI coordination). The research instrument was a questionnaire assessing opinions on the factors affecting the performance under the Performance Agreement of faculties and units at Mahasarakham University. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics, specifically Pearson's correlation coefficient. The findings revealed that the respondents' opinions on all factors influencing performance were at a high level. The factors with highest mean scores were management and policy, followed by personnel, and organizational culture and resources/support, respectively. The correlation analysis revealed that personnel and resources/support factors were positively correlated with performance implementation according to the Performance Agreement, at statistically significant level ($r = 0.381$). Moreover, the personnel factor showed a strong positive correlation with organizational culture ($r = 0.570$). This suggestion that enhancing personnel capacity plays a vital role in frosting a strong organizational culture and facilitating operational efficiency. The research offers the following policy recommendation: 1) Strengthening leadership roles in fostering a robust organizational culture; 2) Developing personnel capabilities in conjunction with cultivating organizational culture through soft skills training, and 3) Continuously integrating core organizational values into daily operations. The measure aims to enhance the effectiveness of performance implementation under the Performance Agreement.

Keywords: Operational Performance Agreement (OPA), influencing factors, management, organizational policy, personnel

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งต้องประกอบด้วยรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวัง และตัวชี้วัดความสำเร็จ ตลอดจนจัดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่แต่ละส่วนราชการกำหนด (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2567) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยช่วยกำหนดแผนดำเนินงานและเป้าหมายไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ การมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจที่กำหนด การดำเนินงานตามคำรับรองฯ ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นว่า หน่วยงานสามารถปฏิบัติภารกิจได้ครอบคลุมทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมงานวิจัยและการสร้างองค์ความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการแก่สังคม ยุทธศาสตร์ที่ 4

การอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินงานภายใต้คำรับรองฯ ต้องอาศัยการวางแผน ติดตาม และประเมินผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ คำรับรองการปฏิบัติราชการยังมีบทบาทในการเสริมสร้างความเข้าใจและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนสนับสนุนการบริหารทรัพยากรและเพิ่มประสิทธิผลของหน่วยงานภายใต้กรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานหลัก ยุทธศาสตร์ นวัตกรรม และศักยภาพเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร

การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ถือเป็นเครื่องมือสำคัญด้านการบริหารจัดการ ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารในฐานะ “ผู้รับผิดชอบสูงสุด” (accountability holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะ “ผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน” (working accountability holder) ทั้งในเรื่องเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนความคาดหวังที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กลไกนี้ช่วยให้สามารถติดตามความก้าวหน้า ประเมินศักยภาพของบุคลากร รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) และมาตรา 12 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม วิธีการ และกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินให้ยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก การใช้ข้อตกลงที่มีผลในเชิงพันธะและเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน (accountability for results) อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงกำหนดนโยบายให้ทุกคณะและหน่วยงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และเจตนารมณ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกลไกในการประเมินประสิทธิภาพ คุณภาพ และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยอาศัยความร่วมมือของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จากบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนศึกษาผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นภารกิจที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานภายในต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พร้อมทั้งบันทึกผลการดำเนินงานและแนบหลักฐานในระบบบริหารยุทธศาสตร์ทุกเดือน คำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นข้อตกลงฝ่ายเดียวของหน่วยงานรัฐ มีอายุการใช้งาน 1 ปี โดยประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แนวทางการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนน ทั้งนี้ มีระดับการลงนามคำรับรองฯ เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการดำเนินงานและสนับสนุนการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)

สุพรรษา ศิริจันทพันธ์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยพบว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม พบว่าการจัดสรรงบประมาณและขวัญกำลังใจของบุคลากรยังอยู่ในระดับต่ำ

จารุณี อูปแก้ว (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานผลการปฏิบัติราชการของคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด พบว่าปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือทรัพยากรและการบริหารจัดการ ซึ่งทั้งหมดมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการบริหารจัดการและบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

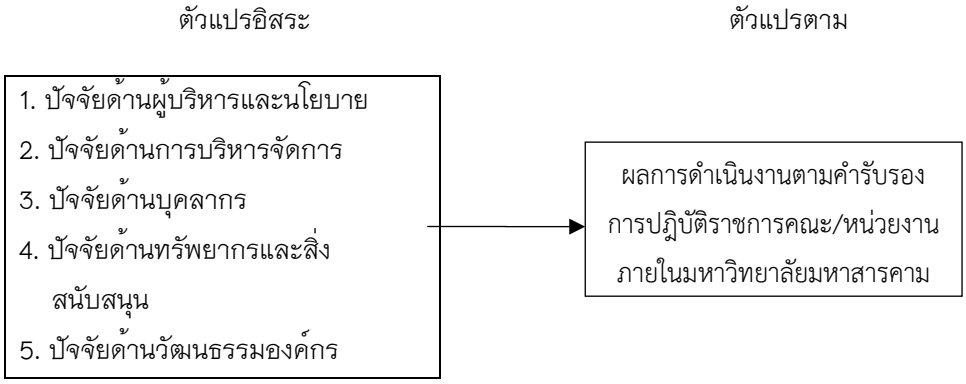
ลักษณา ศิริวรรณ (2560) ได้เสนอกรอบแนวคิดด้านพฤติกรรมองค์การและนโยบายสาธารณะ ซึ่งชี้ว่าความรู้ ทักษะของบุคลากร ภาวะผู้นำแบบทีม การสื่อสาร และแรงจูงใจ เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในทำนองเดียวกัน สุนีย์ นาคเงิน และประณต นันทิยะกุล (2560) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษา โดยเน้นการวิจัยแบบผสมผสาน พบว่าองค์กรขาดความพร้อมในการบริหารจัดการตามแผนปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการจัดอบรมและการสนับสนุนทรัพยากร อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเสนอแนวทางพัฒนา เช่น การฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยี และการออกแบบหลักสูตรที่ทันสมัยเพื่อยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการ

งานวิจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านผู้บริหาร บุคลากร วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร และการสื่อสาร ล้วนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้กรอบแนวคิดจากคู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแนวทางในการศึกษา ตัวแปรอิสระในการวิจัยประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน กพร. ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 110 คน จาก 19 คณะ และ 18 หน่วยงาน (กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน กพร. ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนทั้งสิ้น 86 คน (Yamane, 1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งออกแบบตามเทคนิคการวัดทัศนคติ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนด เพื่อแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานในประเด็นการประเมินผล ดังนี้

ระดับที่ 1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00–1.50 หมายความว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับน้อยที่สุด

ระดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51–2.50 หมายความว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับน้อย

ระดับที่ 3 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51–3.50 หมายความว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับปานกลาง

ระดับที่ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 –4.50 หมายความว่า ปัจจัยส่งผลต่อการดำเนินงานระดับมาก

ระดับที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51– 5.00 หมายความว่า ปัจจัยส่งผลต่อการดำเนินงานระดับมากที่สุด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน ผู้รับผิดชอบงาน กพร. ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประกอบด้วย ด้านผู้บริหารและนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ โดยวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาของแบบสอบถาม

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม จากตำราต่าง ๆ ศึกษาจากแบบสอบถามของงานวิจัยคนอื่น ๆ

3) เขียนแบบสอบถามฉบับร่าง ตามโครงสร้างของเนื้อหาของแบบสอบถามขั้นที่ 1 และตามหลักในการสร้างแบบสอบถามและรูปแบบในขั้นที่ 2

4) ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา โดยการนำแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและการวัดผล พิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของข้อคำถาม

5) ทดลองใช่และปรับปรุง นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) จากผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม พบว่า ในส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .963 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์สูง จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 19 คณะ และ 20 หน่วยงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 30 วัน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 86 ชุด จากนั้นจึงดำเนินการบันทึกข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงบรรยายโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.58 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.42 ในด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.46 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 36–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.09

สำหรับระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.51 ในด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.69 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11–20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.21

สถานภาพการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 63.95 นอกจากนี้ ความสนใจในการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.91 รองลงมาคือ มีความสนใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.09

สำหรับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีบทบาทในการปฏิบัติงานด้านคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คิดเป็นร้อยละ 35.83

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.)

การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากรวมถึงทุกปัจจัย ส่งผลต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านผู้บริหารและนโยบาย	4.17	.04
ด้านการบริหารจัดการ	4.17	.05
ด้านบุคลากร (ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)	4.10	.07
ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน	4.04	.04
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.05	.04
ภาพรวม	4.11	.05

ผลการวิเคราะห์นี้สะท้อนให้เห็นว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product–moment correlation coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า ทุกคู่ของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

	X1	X2	X3	X4	X5
X1	1	.483**	.449**	.353**	.483**
X2		1	.432**	.402**	.443**
X3			1	.381**	.570**
X4				1	.340**
X5					1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

X1: ด้านผู้บริหารและนโยบาย X2: ด้านการบริหารจัดการ X3: ด้านบุคลากร X4: ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน X5: ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบภายในองค์กร ดังนี้ ด้านบุคลากร (X3) มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (X5) (r = .570) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรมีผลโดยตรงต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ด้านผู้นำบริหารและนโยบาย (X1) มีความสัมพันธ์กับหลายปัจจัยในระดับค่อนข้างสูง ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ (X2) (r = .483) ด้านบุคลากร (X3) (r = .449) และด้านวัฒนธรรมองค์กร (X5) (r = .483) สะท้อนว่าภาวะผู้นำและนโยบายมีอิทธิพลต่อการจัดการและบรรยากาศองค์กร ส่วนด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X4) แม้จะมีค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าปัจจัยอื่น แต่ยังคงมีนัยสำคัญกับ ด้านบุคลากร (X3) (r = .381) และด้านการบริหารจัดการ (X2) (r = .402) แสดงว่าการจัดสรรทรัพยากรยังคงมีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงาน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกด้าน สะท้อนถึงความพร้อมขององค์กรในการขับเคลื่อนพันธกิจตามเป้าหมายที่กำหนด โดยสามารถอภิปรายในรายด้านได้ดังนี้

ด้านนโยบายของผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารของคณะมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการผลักดันภารกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ด้านการบริหารจัดการ การบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงานมีการวางแผน การจัดการ และการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ชี้ให้เห็นถึงความเข้มแข็งของกลไกการบริหารที่สนับสนุนการบรรลุผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ด้านบุคลากร บุคลากรทุกฝ่ายมีความตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อภารกิจตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกฝ่ายให้ความร่วมมือและมีจิตสำนึกต่อภารกิจของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน พบว่าทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีความเหมาะสมและเพียงพอในการอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีวัสดุและครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่เพียงพอต่อการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

การบูรณาการของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สะท้อนถึงความสอดคล้องและการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ช่วยเสริมพลังการดำเนินงานแบบองค์รวม อันเป็นลักษณะสำคัญของ “องค์กรที่มีความพร้อมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (organizational readiness for sustainable development) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรษา ศิริจันทพันธ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พบว่าปัจจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี อูปแก้ว (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยพบว่าปัจจัยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังมีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยของลักษณา ศิริวรรณ (2560) ที่ได้ศึกษากรอบแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยใช้มุมมองจากพฤติกรรมองค์การและนโยบายสาธารณะ งานวิจัยดังกล่าวระบุว่าปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร การจูงใจ และการรับรู้ของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารเกี่ยวกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยการสื่อสารที่ดีช่วยเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานตามเป้าหมายของคำรับรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ของคณะ/หน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายของผู้บริหาร การบริหารจัดการ บุคลากร วัฒนธรรมองค์กร และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน ล้วนมีความเชื่อมโยงและส่งเสริมซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ องค์ความรู้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานตามกรอบ กพร. ไม่สามารถพิจารณาแยกส่วนได้ แต่ต้องอาศัยการบูรณาการของทุกมิติอย่างสอดประสาน จึงจะเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยปัจจัยด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะความรู้ความสามารถ ความร่วมมือ และจิตสำนึกของบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระดับสูง องค์ความรู้นี้ช่วยเน้นย้ำว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จเชิงกลยุทธ์

ผลการศึกษานำไปสู่การสร้างแนวคิดใหม่เกี่ยวกับ “องค์กรที่มีความพร้อมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ซึ่งเกิดจากการผสานความเข้มแข็งของปัจจัยเชิงโครงสร้าง (structure) และปัจจัยเชิงพฤติกรรม (behavior) โดยองค์กรที่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สนับสนุนด้วยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรที่มีศักยภาพ จะสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยสามารถดำเนินการผ่านกิจกรรมหรือแนวทางต่าง ๆ เช่น การจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะที่จำเป็น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเชิงบวก ตลอดจนการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับตัวชี้วัดสำคัญ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในการขับเคลื่อนภารกิจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและแนวทางปฏิบัติที่ดี ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำแนวทางที่เป็นเลิศ (best practices) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างเหมาะสม

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อพันตรี พูลพุทธา สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ปิระเต คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะอันมีคุณค่าในกระบวนการวิจัย ขอขอบคุณ นายสวัสดิ์ สวัสดิ์วิชระโภชน์ ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล นางสาวพนมพร ปัจจวงษ์ ผู้อำนวยการกองแผนงาน รวมถึงผู้บริหารและบุคลากรที่รับผิดชอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2567). *คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2567). *ข้อมูลบุคลากร ปี พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จารุณี อูปแก้ว. (2566). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, *3*(3), 753–766.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

ลักษณา ศิริวรรณ. (2560). กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการจากมุมมองพฤติกรรมองค์การและนโยบายสาธารณะ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, *8*(2), 37–52.

สุพรรษา ศิริจันทพันธ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, *8*(2), 22–23.

สุนีย์ นาคเงิน และ ประณต นันทิยะกุล. (2560). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 7*(3), 127–138.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). John Weather Hill.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การวิเคราะห์ต้นทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับรายได้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

Cost analysis ofproduct development to enhance the income of the germinated parboiled rice community enterprise group, , Ban Khok Sawang, Chiang Khruea Subdistrict, Mueang District, Sakon Nakhon Province

จินตนา จันทนนท์ [1], นิรมล เนื่องสิทธะ [2*], ศักดาเดช กุลากุล[3], นวรัตน์ สุรัติวรพัทธ์ [4]
Jiatana Junthanon[1], Niramol Nueangsittha [2*], Sukdadech Kulakul [3], Nawarat Surattiworapat [4]

[1,2,3,4] หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
[1,2,3,4] Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: Jintana@snru.ac.th[1], nnueangsittha@gmail.com [2],
sak.kulakul@gmail.com [3], Nawarat2626994@gmail.com [4]

Received: June 22, 2025 Revised: July 17, 2025 Accepted: July 18 10, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอก และ 2) การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับรายได้ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านโคกสว่าง จังหวัดสกลนคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 30 คน ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูลต้นทุนจริง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น อัตราผลตอบแทน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ระยะเวลาคืนทุน และจุดคุ้มทุน ผลการวิจัย พบว่า การลงทุนในเครื่องจักรและอุปกรณ์มีมูลค่ารวม 3,012,900 บาท ต้นทุนวัตถุดิบเฉลี่ย 19 บาทต่อกิโลกรัม ปริมาณการผลิตรวม 24,000 กิโลกรัม ราคาขายปลีกเฉลี่ย 60.15 บาทต่อถุง ราคาขายส่งเฉลี่ย 53.59 บาทต่อกิโลกรัม ต้นทุนการผลิตรวม 1,443,540 บาท ยอดขายปลีก 1,920,000 บาท มีกำไรสุทธิ 476,460 บาท คิดเป็นอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 19.85 จุดคุ้มทุน 21,113 ถุง คิดเป็นมูลค่า 1,689,041.60 บาท ใช้ระยะเวลาคืนทุน 3 ปี ในส่วนของการพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถพัฒนา “สบู่แสนสุข” จากผงข้าวฮางงอก โดยเน้นจุดขายด้านธรรมชาติและสุขภาพ ส่งผลให้มีรายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้น 25,000 – 30,000 บาทต่อปี หรือร้อยละ 10 ของรายได้รวม มียอดเงินทุนหมุนเวียนต่อปี

665,040 บาท โดยต้นทุนการผลิตราคาส่ง 507,600 บาท ค่าใช้จ่ายบริหาร 157,440 บาท มูลค่าปัจจุบันสุทธิราคาขายปลีก 2,580,420 บาท คืนทุนใน 3 ปี 6 เดือน และราคาขายส่ง 2,348,100 บาท คืนทุนใน 3 ปี ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกับการจัดการต้นทุนอย่างมีระบบ เพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจระดับฐานราก สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่อื่น ๆ รวมถึงการกำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยอิงจากศักยภาพเชิงพื้นที่และวัตถุดิบในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: ต้นทุน, ผลิตภัณฑ์, ข้าวฮางงอก

Abstract

This research aimed to 1) analyze the production costs of germinated parboiled rice products; and 2) develop and process the products to enhance the income of the Ban Khok Sawang Community Enterprise Group in Sakon Nakhon Province. Mixed–methods research approach was employed, combining both quantitative and qualitative research method. The sample consisted of 30 members of the community enterprise, selected through purposive sampling. The research instruments included questionnaires and cost–collection form. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and financial feasibility indicators, such as return on investment (ROI), net present value (NPV), payback period, and break–even point. The results revealed that the total investment in machinery and equipment amounted to 3,012,900 THB. The average raw material cost was 19 THB per kilogram, with a total production volume of 24,000 kilograms. The average retail price was 60.15 THB per bag, and the average wholesale price was 53.59 THB per kilogram. The total production cost was 1,443,540 THB, while the total retail sales reached 1,920,000 THB, resulting in a net profit of 476,460 THB (a net profit margin of 19.85%). The break–even point was identified at 21,113 bags, equivalent to 1,689,041.60 THB, with a payback period of three years. Regarding product development, the group successfully launched “Saen Suk Soap”, a value–added product made from germinated parboiled rice powder. By positioning the product around natural and health–oriented benefits, it resulted in average annual income increase of 25,000–30,000 THB, representing 10% of total revenue. The annual working capital required was 665,040 THB, consisting of 507,600 THB in wholesale production costs and 157,440 THB in administrative expenses. Financial analysis indicated that the retail price scenario yielded a net present value (NPV) of 2,580,420 THB, with a payback period of 3 years and 6 months, while the wholesale scenario yielded an NVP of 2,348,100 THB, with a payback period of 3 years. These findings underscore the feasibility of integrating local wisdom with systematic cost management to foster sustainable grassroots economic growth. This study serves as a model for product development and management for other community enterprises. Furthermore, it provides a framework for formulating community economic policies based on area – based potential and local raw materials, ensuring both efficiency and long – term sustainability.

Keywords: cost, product, germinated parboiled rice

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การผลิตข้าวในอดีตของชุมชนไทย โดยเฉพาะในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มักเกิดขึ้นในพื้นที่สูงเชิงเขา ซึ่งมีลักษณะทางภูมิประเทศที่จำกัดพื้นที่ในการเพาะปลูก ชาวบ้านมักตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนพิงภูเขา โดยมีพื้นที่ราบด้านหน้าเป็นแหล่งปลูกข้าวขนาดเล็กและมีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน แม้จะอุดมสมบูรณ์แต่กลับไม่เพียงพอต่อการผลิตข้าวเพื่อบริโภคได้ตลอดทั้งปี สิ่งนี้สะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงพื้นที่ที่มีผลต่อความมั่นคงทางอาหารของชุมชน และส่งผลกระทบระยะยาวต่อรายได้ของครัวเรือนในชนบท ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ข้าวฮางงอกในฐานะ “ข้าวเพื่อสุขภาพ” ได้รับความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริโภคที่มุ่งเน้นสุขภาวะทางเลือก และหลีกเลี่ยงอาหารที่ผ่านกระบวนการขัดสีหรือแปรรูปมากเกินไป ข้าวฮางงอกซึ่งมีสารกาบา (GABA) วิตามิน และแร่ธาตุสูง จึงกลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ในระดับชุมชน ส่งผลให้หลายกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสกลนคร เริ่มพัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอกในรูปแบบของสินค้า OTOP (อินทนิล บัวภาคำ และนวลฉวี แสงชัย, 2558)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาภาคสนามพบว่า กลุ่มผู้ผลิตในระดับชุมชนยังขาดทักษะในการบริหารจัดการต้นทุนการผลิตที่สอดคล้องกับหลักวิชาการ หลายกลุ่มมีการกำหนดราคาขายไม่สัมพันธ์กับต้นทุนจริง เนื่องจากไม่มีระบบบัญชีต้นทุนที่ชัดเจน ขาดการปันส่วนค่าใช้จ่ายโดยละเอียด และไม่สามารถวิเคราะห์จุดคุ้มทุนได้อย่างแม่นยำ ยิ่งไปกว่านั้น การกระจายหน้าที่ในกลุ่มมักไม่ได้จัดสรรอย่างมืออาชีพ ผู้รับผิดชอบด้านการเงินหรือการเจรจาต่อรองราคามักไม่มีพื้นฐานด้านบัญชีหรือการจัดการธุรกิจ ทำให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนในกระบวนการผลิต–ขาย เช่น ไม่สามารถคำนวณต้นทุนต่อหน่วยได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อมูลกระแสเงินสดรับ–จ่ายที่เป็นระบบ และไม่สามารถประเมินกำไรสุทธิได้อย่างแท้จริง (อนันตชัย อิทธิวรพงศ์, 2568) เพื่อยกระดับศักยภาพของผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอก การต่อยอดโดยการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น สบู่จากผงจมูกข้าวฮาง เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ได้รับความสนใจในกลุ่มผู้ผลิต เนื่องจากสบู่ธรรมชาติเป็นสินค้าที่มีความต้องการสูงในกลุ่มผู้บริโภครักษ์สุขภาพ และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบดั้งเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จมูกข้าวฮางยังมีคุณสมบัติเด่นด้านการช่วยให้ผิวพรรณแลดูกระจ่างใส ทำหน้าที่เป็นสครับธรรมชาติ และช่วยสร้างจุดขายในเชิงรูปลักษณ์ เช่น สี กลิ่น และส่วนผสมจากธรรมชาติที่โดดเด่น

การวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของการผลิตข้าวฮางงอกอย่างเป็นระบบ พร้อมศึกษาศักยภาพในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยใช้แนวทางบัญชีต้นทุนเพื่อวางรากฐานข้อมูลสำหรับการกำหนดราคาขาย การประเมินจุดคุ้มทุน และการวางแผนกลยุทธ์ด้านการผลิต การตลาด และการพัฒนาธุรกิจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอย่างยั่งยืน โดยเน้นพื้นที่ศึกษาในชุมชนบ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีบริบทเชิงสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจที่สะท้อนภาพรวมของชุมชนชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

2. เพื่อแปรรูปผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

การวิเคราะห์ต้นทุน (cost analysis) เป็นกระบวนการสำคัญที่ใช้ในการกำหนดราคา ตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และประเมินประสิทธิภาพทางการเงินของกิจการ โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และวิสาหกิจชุมชน ซึ่งจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่มีข้อจำกัดด้านทุนและข้อมูลหลักการพื้นฐานของการวิเคราะห์ต้นทุนคือ การแยกแยะต้นทุนตามลักษณะ เช่น ต้นทุนคงที่ (fixed costs) ต้นทุนผันแปร (variable costs) และต้นทุนรวม (total costs) เพื่อประเมินจุดคุ้มทุน (break–even point) และผลกำไรที่คาดหวังจากการดำเนินงาน (Horngren et al., 2021) การวิเคราะห์เหล่านี้มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการกำหนดราคาขาย และการตัดสินใจในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ (อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์, 2559)

การกำหนดราคาตามต้นทุน (cost–based pricing) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในองค์กรและธุรกิจชุมชน เนื่องจากเป็นแนวทางที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ง่าย โดยเฉพาะในกลุ่มที่ขาดแคลนข้อมูลทางการตลาดที่ละเอียดหรือไม่มีระบบบริหารจัดการขั้นสูง แนวทางการกำหนดราคาตามต้นทุนสามารถจำแนกได้ 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. วิธีต้นทุนเต็ม (absorption costing หรือ full costing) ซึ่งรวมทั้งต้นทุนผันแปรและต้นทุนคงที่ในการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลิต

2. วิธีต้นทุนผันแปร (variable costing หรือ contribution approach) ซึ่งคำนวณเฉพาะต้นทุนผันแปร และนำมาวิเคราะห์กำไรส่วนเกิน (contribution margin) เพื่อการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ผลตอบแทน (return analysis) มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของการใช้ต้นทุนและทรัพยากรในกระบวนการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ โดยใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ ในการประเมินความสามารถในการทำกำไรของกิจการ การวิเคราะห์ผลตอบแทนสามารถดำเนินการผ่านอัตราส่วนทางการเงิน 5 ตัวหลัก ได้แก่ 1) อัตรากำไรขั้นต้นต่อยอดขาย (gross profit margin) 2) อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขายสุทธิ (net profit margin) 3) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity – ROE) 4) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment – ROI) และ 5) อัตรากำไรสุทธิต่อต้นทุนรวม (net profit to total cost ratio) โดยเฉพาะ ROI ถือเป็นตัวชี้วัดที่ได้รับความนิยมในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างกว้างขวางในทุกระดับของธุรกิจ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการแปรเปลี่ยนเงินลงทุนเป็นกำไรสุทธิ ตัวชี้วัดผลตอบแทนต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุน การกำหนดราคา และการดำเนินการทางธุรกิจโดยรวม และยังสามารถใช้เพื่อเปรียบเทียบผลประกอบการระหว่างช่วงเวลา หรือระหว่างกิจการที่คล้ายคลึงกันได้

แนวคิดการมีส่วนร่วมและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เป็นรูปแบบการวิจัยที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยมุ่งเน้นการพัฒนา การแก้ไขปัญหา และการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในระดับชุมชนและองค์กร โดยมีรากฐานจากแนวคิดของ Kemmis & McTaggart (1988) ซึ่งผสมผสานแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) กับการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (participatory research) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ถือเป็นรูปแบบของการวิจัยเชิงปลดปล่อย (Emancipatory Action Research: EAR) ซึ่งถือเป็นรูปแบบที่บริสุทธิ์ที่สุดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพราะเน้นความเสมอภาค การมีส่วนร่วม และการตัดสินใจร่วมกันในทุกขั้นตอนของการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการตั้งคำถาม การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำผลวิจัยไปใช้จริง การวิจัย PAR มักใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (simple descriptive statistics) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นหลัก โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีการพบปะ พูดคุย

ร่วมแลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการวางแผนล่วงหน้า ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานเพื่อความโปร่งใสและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนหลักประชาธิปไตยภายในกลุ่ม จุดเด่นของ PAR ที่แตกต่างจากการวิจัยแบบมีส่วนร่วมทั่วไป คือการลงมือแก้ไขปัญหาไปพร้อมกับการวิจัย ไม่ใช่เพียงการเก็บข้อมูล ดังนั้น PAR จึงเป็นเครื่องมือที่ตอบโจทย์งานวิจัยเพื่อการพัฒนา (research for development) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Development: NPD) คือ กระบวนการเปลี่ยนแนวคิดให้เป็นสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การหาแนวคิด (idea gathering) 2) การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ (build business case) 3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (development) 4) การทดสอบตลาด (pre-production and test) 5) การผลิตและจัดจำหน่าย (production and distribution) และ 6) การติดตามและประเมินผล (post company) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในบริบทของวิสาหกิจชุมชนต้องมีความแปลกใหม่ ใช้ทรัพยากรในชุมชนอย่างมีคุณค่า และสอดรับกับแนวโน้มตลาด ทั้งในด้านสุขภาพ ความยั่งยืน และความต้องการเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการ และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมั่นคง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบัญชีและการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารต้นทุน การกำหนดราคา และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของระบบบัญชีบริหารและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

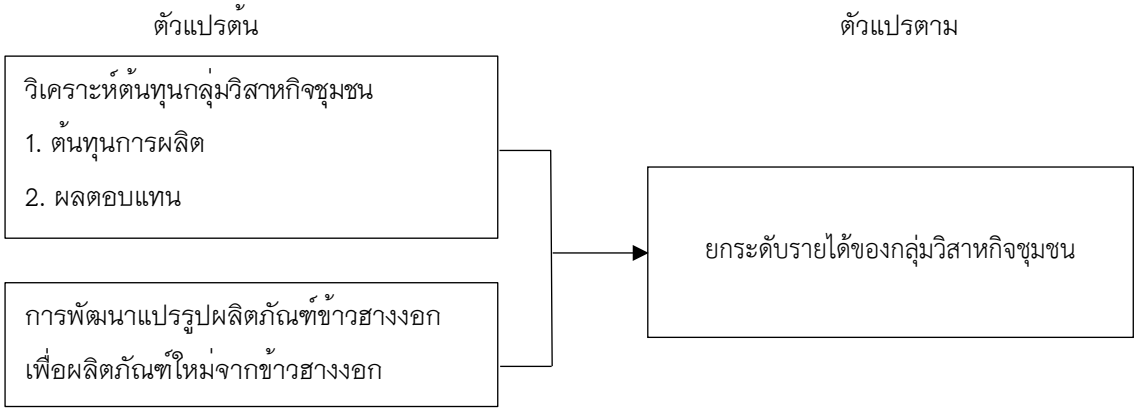
ภัทรวดี อินทปันตี และคณะ (2566) ดำเนินงานวิจัยโดยการประยุกต์ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (mixed method R&D) เพื่อพัฒนาระบบบัญชีที่ครอบคลุมรายการรายรับ-รายจ่าย ตลอดจนการบริหารลูกหนี้และเจ้าหนี้ในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลทางบัญชีและสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ได้นำแนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) มาใช้ในการพัฒนาระบบบัญชีร่วมกับสมาชิกในชุมชน โดยเน้นการจัดการต้นทุนผลิตภัณฑ์ผ่านแนวคิดต้นทุนเต็ม (full costing) และวิธีการตั้งราคาด้วยส่วนเพิ่ม (markup pricing) ซึ่งช่วยให้การกำหนดราคาสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจมีความเป็นธรรมและสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สิริกาญจน์ ทวีพิธานันท์ และคณะ (2566) ใช้แนวทาง PAR ผสมผสานกับแบบสอบถาม การประชุมกลุ่ม และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตรงกับความต้องการของตลาด โดยเน้นทั้งด้านคุณภาพ บรรจุภัณฑ์ และกลยุทธ์การสื่อสารการตลาด ซึ่งผลการวิจัยช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกและสร้างความภาคภูมิใจในผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) และการใช้ระบบบัญชีบริหารที่ครอบคลุมข้อมูลต้นทุนและการตลาด มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน ทั้งในด้านการจัดการทรัพยากร การกำหนดราคาอย่างมีเหตุผล และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับความต้องการของตลาดอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิเคราะห์ต้นทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับรายได้กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นเป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอกบ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือการวิจัยในลักษณะของ วิธีวิจัยเชิงปริมาณที่สนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ (quantitative research supported by qualitative data) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกและสามารถสะท้อนข้อเท็จจริงในชุมชนได้อย่างรอบด้าน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะดังนี้

แบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง และยืนยันผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามที่ออกแบบขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีด้านบัญชีบริหาร การวิเคราะห์ต้นทุนและการวิเคราะห์ผลตอบแทน โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างตัวแทนของวิสาหกิจชุมชน เนื้อหาในแบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อสำคัญ ได้แก่ รายการต้นทุนคงที่และผันแปร รายรับและรายจ่าย ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ การรับรู้ผลตอบแทนที่ได้รับความคิดเห็นต่อการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์และการจัดทำบัญชีในชุมชน

การสร้างแบบสอบถามควรผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ อย่างน้อย 3 คน เพื่อประเมินความครอบคลุมของประเด็นและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยพิจารณาความครอบคลุมของคำถามว่าสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability test) เช่น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยเฉพาะในแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนการวัด เพื่อยืนยันความสม่ำเสมอของข้อคำถามในการวัดแนวคิดเดียวกัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสะท้อนข้อเท็จจริงจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างตรงประเด็น โดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบ อิงจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน ผลการสัมภาษณ์ในระยะต้นของการศึกษา เพื่อให้เครื่องมือมีความสอดคล้องกับ

บริบทและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูลประกอบด้วย 1) การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง 2) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์ตรง ซึ่งจะสามารถสะท้อนปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะแบบเจาะลึกได้อย่างมีคุณภาพ และ 3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายหลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ประชุมกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความสอดคล้องของคำตอบ ในแต่ละฉบับอย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มีคุณภาพและพร้อมสำหรับกระบวนการวิเคราะห์เชิงสถิติในลำดับถัดไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการสรุปผลอย่างน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งกระบวนการออกเป็นขั้นตอน ดังนี้ 1) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับมา เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของคำตอบ ความสอดคล้องของข้อมูล และตรวจจับคำตอบที่อาจเป็นเท็จหรือไม่สมเหตุสมผล ซึ่งการตรวจสอบนี้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการรักษาคุณภาพของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ 2) การลงรหัสข้อมูล หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสคำตอบจากแบบสอบถามโดยใช้รหัสตัวเลขแทนคำตอบที่เป็นข้อความ เพื่อความสะดวกและแม่นยำในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์ทางสถิติ และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จากตาราง 1

ตาราง 1 แสดงเงินลงทุนเริ่มแรกของเครื่องมือและอุปกรณ์ของกลุ่มวิสาหกิจโดยเฉลี่ย

เครื่องมือและอุปกรณ์	จำนวน	ราคา/หน่วย (บาท)	ราคารวม (บาท)	อายุการใช้งาน (ปี)	ค่าเสื่อมราคา	
					รายปี (บาท)	รายเดือน (บาท)
โรงสี	1	800,000	800,000	12	66,666.67	5,555.56
เครื่องคัดแยกสีเมล็ดข้าว	1	1,800,000	1,800,000	11	163,636. 36	13,636.36
เครื่องซีลสุญญากาศ	1	140,000	140,000	6	23,333.33	1,944.44
เครื่องหุ้มฟิล์มร้อน	1	50,000	50,000	5	10,000	833.33
เครื่องแยกเมล็ดข้าวสาร	1	70,000	70,000	5	14,000	1,166.67
เครื่องเย็บกระสอบ	1	3,900	3,900	4	975	81.25
เครื่องปั๊มน้ำ	1	5,000	5,000	7	714.29	59.52
เตา	2	10,000	20,000	5	4,000	333.33
หิ้งตากข้าว	12	2,000	24,000	5	4,800	400.00
หวดนึ่งข้าวแสตนเลส	20	4,000	80,000	4	20,000	1,666.67
กะละมังแช่ข้าว	10	2,000	20,000	6	3,333.33	277.78

ตาราง 1 (ต่อ)

เครื่องมือและอุปกรณ์	จำนวน	ราคา/หน่วย (บาท)	ราคารวม (บาท)	อายุการใช้งาน (ปี)	ค่าเสื่อมราคา	
					รายปี (บาท)	รายเดือน (บาท)
รวม		2,886,900	3,012,900		311,458.98	25,954.92

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ได้มีการลงทุนเริ่มแรกสำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตข้าวฮางงอก คิดเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 3,012,900 บาท โดยรายการเครื่องมือที่ลงทุนส่วนใหญ่ประกอบด้วย เครื่องอบข้าว เครื่องบด เครื่องบรรจุภัณฑ์ เครื่องชั่ง และอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ถาวรที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าเกษตรแปรรูปที่ได้มาตรฐาน เมื่อทำการวิเคราะห์ค่าเสื่อมราคาของเครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าว โดยใช้วิธีเส้นตรง (straight-line depreciation) ซึ่งเป็นวิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคาที่นิยมใช้ในภาควิสาหกิจชุมชน พบว่า ค่าเสื่อมราคาต่อปี เท่ากับ 311,458.98 บาท ค่าเสื่อมราคาต่อเดือน เท่ากับ 25,954.92 บาท ซึ่งระบุว่า เครื่องจักรและอุปกรณ์สามารถนำมาใช้ในการผลิตข้าวฮางงอกได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีอายุการใช้งานเฉลี่ยอยู่ที่ 8–10 ปี ทั้งนี้ ค่าเสื่อมราคาดังกล่าวถือเป็นต้นทุนคงที่ (fixed cost) ที่ส่งผลต่อการกำหนดราคาต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์

ตาราง 2 ค่าใช้จ่ายในการขาย

รายการ	ต้นทุน/ครั้งในการผลิต	ต้นทุน/ถุง
ค่าบรรจุภัณฑ์	2,048	2.56
ค่าสติ๊กเกอร์	3,200	4.00
รวมยอดค่าใช้จ่ายในการขาย	5,248	6.56

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลต้นทุนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการขาย ซึ่งประกอบด้วย ค่าบรรจุภัณฑ์ และค่าสติ๊กเกอร์ สำหรับการผลิตข้าวฮางงอกบรรจุถุง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ในการผลิตข้าวฮางงอก จำนวน 800 กิโลกรัม ซึ่งบรรจุใส่ถุงขนาด 1 กิโลกรัมต่อถุง ได้ผลผลิตรวมทั้งหมด 800 ถุง ต่อครั้ง พบว่าค่าใช้จ่ายในการขายต่อครั้งเป็นเงินรวม 5,248 บาท ต้นทุนการขายต่อหน่วย 6.56 บาท/ถุง กลุ่มวิสาหกิจดำเนินการผลิตในลักษณะนี้สัปดาห์ต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการขายต่อเดือนจะคิดเป็นเงิน 5,248 บาท 4 ครั้ง = 20,992 บาท/เดือน

ค่าใช้จ่ายส่วนนี้จัดอยู่ในประเภท ต้นทุนผันแปร (variable cost) ที่เปลี่ยนแปลงตามปริมาณการผลิต โดยมีอัตราคงที่ต่อหน่วย ทำให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลิต และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการกำหนดราคาขายขั้นต่ำและการวางแผนกำไรต่อหน่วยในเชิงกลยุทธ์

ตาราง 3 ต้นทุนวัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงานทางตรงและค่าใช้จ่ายในการผลิต

รายการ	ต้นทุนการผลิต 1 ครั้ง/วัน	ต้นทุน/เดือน (4ครั้ง/เดือน)	ต้นทุน/ถุง (1 วัน)
1) ค่าวัตถุดิบทางตรง			
ข้าวเปลือก	15,200	60,800	19.00

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	ต้นทุนการผลิต 1 ครั้ง/วัน	ต้นทุน/เดือน (4ครั้ง/เดือน)	ต้นทุน/ถุง (1 วัน)
2) ค่าแรงงานทางตรง			
ค่าใช้จ่ายในการผลิต	1,200	4,800	1.50
3) ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปร			
ค่าไฟ	334.67	1,338.68	.42
ค่าเชื้อเพลิง(ค่าฟืน) 748 บาทต่อเดือน (4 ครั้งในการผลิตต่อเดือน)	187.00	748	.23
4) ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่			
ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิตต่อเดือน	25,954.92	25,954.92	32.44

จากตาราง 3 พบว่า ในการผลิตแต่ละครั้ง กลุ่มสามารถผลิตข้าวฮางงอกได้จำนวน 800 กิโลกรัม โดยบรรจุถุงขนาด 1 กิโลกรัมต่อถุง ได้ผลผลิตรวม 800 ถุง ซึ่งคิดต้นทุนการผลิตต่อกิโลกรัมอยู่ที่ 19 บาท/กิโลกรัม โดยรายละเอียดต้นทุนแบ่งออกเป็นหมวดต่าง ๆ ดังนี้ 1) ต้นทุนวัตถุดิบทางตรง ประกอบด้วย ข้าวเปลือกที่ใช้ในการแปรรูปต่อครั้ง 15,200 บาท 2) ค่าแรงงานทางตรง คิดเป็น 36,000 บาท/เดือน 3) ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปรต่อครั้ง ค่าไฟฟ้า 334.67 บาท ค่าเชื้อเพลิง (ฟืน) 187 บาท 4) ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่ ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักรและอุปกรณ์ 25,954.92 บาท/เดือน และ 5) สรุปรวมต้นทุนการผลิตต่อเดือน วัตถุดิบทางตรง 60,800 บาท แรงงาน 4,800 บาท ค่าไฟ 1,338.68 บาท และค่าเชื้อเพลิง (ค่าฟืน) 748 บาทต่อเดือน ค่าเสื่อมราคา 25,954.92 บาท รวมต้นทุนรวมต่อเดือน 93,641.60 บาท

ตาราง 4 แสดงต้นทุนการผลิตต่อหน่วย วัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงานทางตรง ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปร ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่และค่าใช้จ่ายในการขาย

รายการ	ต้นทุน/ถุง(ราคาปลีก)	ต้นทุน/ตัน(ราคาส่ง)
ต้นทุนการผลิต ประกอบด้วย		
วัตถุดิบทางตรง	19.00	19.00
ค่าแรงงานทางตรง	1.50	1.50
ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปร	.65	.65
ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่	32.44	32.44
รวมต้นทุนการผลิต	53.59	53.59

จากตาราง 4 พบว่า ต้นทุนการผลิตต่อหน่วย วัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงานทางตรง ค่าใช้จ่ายในการผลิตผันแปร ค่าใช้จ่ายในการผลิตคงที่และค่าใช้จ่ายในการขาย พบว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต้นทุนข้าวฮางงอก ราคาปลีกมีต้นทุนการผลิตอยู่ที่ 53.59 บาท และราคาส่งมีต้นทุนการผลิตอยู่ที่ 53.59 บาท แต่ยังไม่รวมค่าบรรจุภัณฑ์และค่าสติ๊กเกอร์

ผลตอบแทนกำไรสุทธิของการผลิตข้าวฮางงอก โดยปริมาณการขายเฉลี่ย 1 ปี รายได้จากการขายข้าวฮางงอกราคาปลีก 1,920,000 บาท หักต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการขายโดยเฉลี่ยเท่ากับ 665,040 บาท คงเหลือกำไรสุทธิ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1,254,960 บาท และรายได้จากการขายข้าวฮางงอกราคาส่ง 1,680,000 บาท หักต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการขายโดยเฉลี่ยเท่ากับ 665,040 บาท คงเหลือกำไรสุทธิโดยเฉลี่ยเท่ากับ 1,014,960 บาท

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการผลิตข้าวฮางงอก

รายการ	ราคาข้าวฮางงอก/ถุง	ราคาข้าวฮางงอก/ตัน
กระแสเงินสดรับ		
ขายข้าวฮางงอก	1,920,000	
ขายข้าวฮางงอก		1,680,000
กระแสเงินสดจ่าย		
ต้นทุนการผลิต (ไม่รวมค่าเสื่อม)	507,600	
ต้นทุนการผลิต (ไม่รวมค่าเสื่อม)		507,600
ค่าใช้จ่ายในการขายและค่าใช้จ่ายในการบริหาร	157,440	157,440
กระแสเงินสดรับสุทธิ	1,254,960	1,014,960

ตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการผลิตข้าวฮางงอก ราคาขายข้าวฮางงอกราคาปลีกโดยเฉลี่ย 80 บาท และราคาขายส่งโดยเฉลี่ย 70 บาท/ตัน การคำนวณต้นทุนข้าวฮางงอกโดยเฉลี่ย 24,000 บาท ต้นทุนการผลิตราคาส่งโดยไม่รวมค่าเสื่อม 21.15 ถุง และต้นทุนการผลิตราคาปลีกโดยไม่รวมค่าเสื่อม 21.15 ตัน ค่าใช้จ่ายในการขาย 6.56 บาท โดยเฉลี่ยแล้วต้นทุนราคาปลีกจะอยู่ที่ 21.15 บาท และต้นทุนโดยเฉลี่ยต้นของราคาส่งอยู่ที่ 27.71 บาท

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการผลิตข้าวฮางงอก

รายการ	การผลิตข้าวฮางงอกรายปี (ราคาปลีก)	การผลิตข้าวฮางงอกรายปี (ราคาส่ง)
เงินลงทุนเริ่มแรก	3,012,900	3,012,900
เงินทุนหมุนเวียนประจำปี (สำหรับจ่ายเป็นต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร ตลอดทั้งปี)	665,040	507,600
กระแสเงินสดรับสุทธิ	1,254,960	1,172,400
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ	2,778,640	2,652,800
ระยะเวลาคืนทุน	3 เดือน 6 วัน	3 เดือน

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางงอกบ้านโคกสว่าง มีโครงสร้างเงินทุนที่สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) เงินลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินทุนที่ใช้ในการจัดซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตข้าวฮางงอก โดยกลุ่มใช้เงินลงทุนเริ่มแรกในการจัดหาเครื่องมือเครื่องจักรเป็นจำนวน 3,012,900 บาท ซึ่งถือเป็นต้นทุนคงที่ระยะยาว และสามารถคำนวณค่าเสื่อมราคาเพื่อใช้ใน

การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยได้ เงินทุนหมุนเวียนประจำปี และ 2) เป็นเงินทุนที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการดำเนินงานประจำวัน ได้แก่ การจัดซื้อวัตถุดิบ ค่าแรงงาน ค่าบรรจุภัณฑ์ ค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายในการขาย โดยจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) เงินทุนหมุนเวียนราคาปลีก ประกอบด้วย ต้นทุนการผลิต (ไม่รวมค่าเสื่อมราคา) 507,600 บาท/ปี ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร 157,440 บาท/ปี รวมเงินทุนหมุนเวียนประจำเดือน 665,040 บาท/ปี และ 2) เงินทุนหมุนเวียนราคาส่ง ต้นทุนการผลิต (ไม่รวมค่าเสื่อมราคา) 507,600 บาท/ปี รวมเงินทุนหมุนเวียนประจำเดือน 507,600 บาท/ปี

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

มูลค่าปัจจุบันสุทธิราคาปลีก = (เงินลงทุนเริ่มแรก + เงินทุนหมุนเวียนสำหรับต้นทุนการผลิต + ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร) – กระแสเงินสดรับสุทธิ

= (3,012,900+665,040+157,440)–1,254,960

= 3,835,380–1,254,960

= 2,580,420 บาท

มูลค่าปัจจุบันสุทธิราคาส่ง = (เงินลงทุนเริ่มแรก + เงินทุนหมุนเวียนสำหรับต้นทุนการผลิต + ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร) – กระแสเงินสดรับสุทธิ

= (3,012,900+507,600) – 1,172,400

= 3,520,500–1,172,400

= 2,348,100 บาท

$$\text{ระยะเวลาคืนทุนราคาปลีก} = \frac{\text{เงินทุนเริ่มแรก+เงินทุนหมุนเวียนสำหรับต้นทุนการผลิต+ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร}}{\text{กระแสเงินสดรับสุทธิ (เฉลี่ยต่อปี)}}$$

$$= \frac{(3,012,900+665,040+157,440)}{1,254,960}$$

$$= \frac{3,835,380}{1,254,960}$$

= 3.06 หรือ 3 ปี 6 เดือน

ผลตอบแทนจากการผลิตข้าวฮางงอก พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 2,580,420 บาท และระยะเวลาคืนทุน 3 ปี 6 เดือน

$$\text{ระยะเวลาคืนทุนราคาส่ง} = \frac{\text{เงินทุนเริ่มแรก + เงินทุนหมุนเวียนสำหรับต้นทุนการผลิต+ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร}}{\text{กระแสเงินสดรับสุทธิ (เฉลี่ยต่อปี)}}$$

$$= \frac{3,012,900+507,600}{1,172,400}$$

$$= \frac{3,520,500}{1,172,400}$$

= 3.00 หรือ 3 ปี

ผลตอบแทนจากการผลิตข้าวฮางงอก พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 2,348,100 บาท และระยะเวลาคืนทุน 3 ปี

เพื่อแปรรูปผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผงจมูกข้าวฮางงอกเพื่อเพิ่มมูลค่าและรายได้ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจากการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีศักยภาพในการต่อยอดผลิตภัณฑ์จากข้าวฮางงอก โดยเฉพาะการแปรรูป "ผงจมูกข้าวฮาง" ซึ่งถือเป็นวัตถุดิบที่มีคุณค่าทางโภชนาการและยังไม่ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ กระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่นี้ดำเนินผ่านเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่มย่อย และการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับสมาชิกกลุ่ม โดยใช้กระบวนการกลุ่มในการระดมความคิดเห็น ตั้งแต่แนวคิดผลิตภัณฑ์ ชื่อสินค้า รูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารและการตลาด ผลจากกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าว ส่งผลให้กลุ่มสามารถพัฒนา ผลิตภัณฑ์สบู่จากผงข้าวฮางงอกได้สำเร็จ จำนวน 2 สูตร คือ สูตรที่ 1 ผลิตภัณฑ์สบู่จากผงข้าวฮางงอกที่มาจากข้าวหอมมะลิ ตัวผลิตภัณฑ์จะมีสีขาว (ภาพที่ 2) สูตรที่ 2 ผลิตภัณฑ์สบู่จากผงข้าวฮางงอกที่มาจากข้าวกล้องไรซ์เบอรี่ ตัวผลิตภัณฑ์จะมีสีน้ำตาลแดง (ภาพที่ 3) และกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ในชื่อ “แสนสุข” เป็นชื่อเดิมของผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอก จากชื่อตราแสนสุข

ผลการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับรายได้จากการแปรรูปทำให้ได้ผลิตใหม่ในชื่อ “สบู่แสนสุข” สบู่จากผงข้าวฮางงอก เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

ต้นทุนวัตถุดิบ 35 บาท ค่าแรงงาน 10 บาทและค่าใช้จ่าย 5 บาท เฉลี่ยต้นทุนการผลิตสบู่แสนสุขต่อชิ้น 50 บาท และกำหนดราคาจำหน่ายต่อชิ้น 69 บาท กำไรต่อชิ้น 19 บาท จากการดำเนินการทดลองตลาดผ่านช่องทางการฝากขายร้านค้าในชุมชน และการออกร้านในงานส่งเสริมของจังหวัด พบว่า ผลิตภัณฑ์สามารถสร้าง รายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นประมาณ 25,000–30,000 บาทต่อปี หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตของรายได้ ร้อยละ 10 ต่อปี เมื่อเทียบกับรายได้จากการขายข้าวฮางงอกเพียงอย่างเดียวจึงได้จัผลิตภัณฑ์ทำตราเพื่อใช้เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม ดังนี้

ภาพที่ 2 สูตรที่ 1

ภาพที่ 3 สูตรที่ 2

การอภิปรายผล

จากการศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตข้าวฮางงอกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พบว่า เงินลงทุนเริ่มแรกในเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตมีมูลค่าสูงถึง 3,012,900 บาท ซึ่งเป็นการลงทุนที่สะท้อนถึงความตั้งใจของชุมชนในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว โดยสามารถคำนวณค่าเสื่อมราคาเฉลี่ยของเครื่องจักรและอุปกรณ์ได้ที่ 25,954.92 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นต้นทุนต่อหน่วยที่ 32.44 บาทต่อกิโลกรัม ซึ่งถือเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการกำหนดราคาจำหน่าย และวางแผนกำไรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกาญจน์ เกิดมาลัย และคณะ (2567) ที่ได้แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ต้นทุนในเชิงพาณิชย์อย่างละเอียด ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถควบคุมต้นทุนได้

อย่างแม่นยำเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้สามารถวางแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดและผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในระดับสากล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย อินทสังข์ และคณะ (2564) ที่ชี้ว่าการออกแบบตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ต้นทุนอย่างรอบด้าน จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนและสร้างความแตกต่างที่ชัดเจนในตลาด ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือและสามารถแข่งขันได้

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางงอก บ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร สามารถสร้างรายได้จากการจำหน่ายข้าวฮางงอกในราคาปลีกเฉลี่ย 1,920,000 บาทต่อเดือน (จากปริมาณ 24,000 กิโลกรัม) และหากจำหน่ายในราคาส่งจะมีรายได้เฉลี่ย 1,680,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพของกลุ่มในการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในเชิงพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจาก กระแสเงินสดสุทธิ (net cash flow) ที่ได้จากราคาปลีกเฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 1,254,960 บาท คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 19.85 และราคาส่งเฉลี่ยอยู่ที่ 1,172,400 บาท คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 16.41 ซึ่งเป็นระดับที่สะท้อนถึงการบริหารต้นทุนและราคาขายอย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ การคำนวณระยะเวลาคืนทุน (payback period) จากรายได้ราคาปลีกอยู่ที่ประมาณ 3 ปี 6 เดือน และราคาส่งอยู่ที่ประมาณ 3 ปี ซึ่งถือว่ามีความเร็วในการคืนทุนสูง เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะการลงทุนในวิสาหกิจชุมชนที่มักใช้เงินทุนส่วนตัวหรือเงินกู้ในระดับพื้นฐาน การคืนทุนในระยะเวลาเพียง 3 ปี จึงแสดงถึงความคุ้มค่าในการลงทุนในผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอกของกลุ่มดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา จันทนนท์ และคณะ (2566) ที่ศึกษาการลงทุนปลูกแตงโมของเกษตรกรในจังหวัดสกลนคร ซึ่งพบว่า การคำนวณต้นทุนและผลตอบแทนที่แม่นยำมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน และความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงินของเกษตรกรรายย่อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอินทิรา สุวรรณดี และคณะ (2563) ที่ศึกษาเรื่องต้นทุนและผลตอบแทนการผลิตปลาร้าแปรรูปในจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่าแม้จะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 8,100 บาทต่อเดือน แต่กำไรขั้นต้นต่อยอดขายคิดเป็นเพียง 1.95% และระยะเวลาคืนทุนยาวนานถึง 5 ปี 3 เดือน ซึ่งแตกต่างอย่างชัดเจนกับกรณีของข้าวฮางงอกที่มีผลตอบแทนในอัตราสูง และคืนทุนได้รวดเร็วกว่ามาก อีกทั้งยังสะท้อนถึงความสามารถของกลุ่มในการเพิ่ม “คุณค่า” ของผลิตภัณฑ์ (value proposition) ให้สูงกว่าราคา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ที่ระบุว่า “เมื่อคุณค่าที่ผู้บริโภครับรู้สูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อทันที”

การแปรรูปผลิตภัณฑ์ข้าวฮางงอกโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ให้เป็นผลิตภัณฑ์สบู่แปรรูปในชื่อ “สบู่แสนสุข” ถือเป็นกรณีศึกษาที่โดดเด่นในด้านการสร้างนวัตกรรมจากทรัพยากรท้องถิ่น โดยอาศัยแนวทางการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการตั้งชื่อ การออกแบบสูตรและกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Phuangsomjit (2014 อ้างถึงใน ปิยดา ปัญญาศรี และธีรวุฒิ เอกะกุล, 2567) ที่ชี้ว่าการสร้างแบรนด์ผลิตภัณฑ์ชุมชนควรมีพื้นฐานจากการมีส่วนร่วมของชุมชนทั้งในด้านการคิด การตัดสินใจ และการประเมินผล เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความยั่งยืนของกิจการในระยะยาว ผลิตภัณฑ์ “สบู่แสนสุข” ซึ่งแปรรูปจากผงจมูกข้าวฮาง ได้พัฒนาออกมาใน 2 สูตร ได้แก่ สูตรจากข้าวหอมมะลิและสูตรจากข้าวไรซ์เบอร์รี่ โดยมีต้นทุนเฉลี่ยต่อชิ้น 50 บาท และตั้งราคาขายที่ 69 บาท สะท้อนถึงการออกแบบราคาขายที่มีส่วนต่างของกำไรเพียงพอในเชิงพาณิชย์ ขณะเดียวกันก็ยังสามารถแข่งขันในตลาดได้ นอกจากนี้ การทดลองตลาดผ่านช่องทางฝากขายในร้านค้าในชุมชนและงานแสดงสินค้าระดับจังหวัด ได้สร้างรายได้เพิ่มเติมเฉลี่ย 25,000–30,000 บาทต่อปี หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของรายได้รวม ซึ่งถือเป็นการเพิ่มมูลค่าจากทรัพยากรเดิมโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย อินทสังข์ และคณะ (2564) ที่พบว่า การออกแบบบรรจุภัณฑ์และตราสินค้าใหม่ในวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางงอกสามารถช่วยเพิ่มความน่าสนใจและการจดจำของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังส่งเสริมการขยายตลาดอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McCarthy &

Pereault (1991) ที่กล่าวถึงลักษณะผลิตภัณฑ์ “me-too product” หรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ของใหม่ในตลาด แต่ใหม่สำหรับผู้ผลิต ก็สามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างลงตัวในกรณีนี้ กล่าวคือ “สบู่แสนสุข” แม้จะไม่ใช่นวัตกรรมใหม่ในตลาดสบู่ แต่เป็นการยกระดับผลผลิตชุมชนให้สามารถเข้าสู่ตลาดแข่งขันได้ โดยอาศัยภาพลักษณ์ของสุขภาพ ความเป็นธรรมชาติ และการใช้วัตถุดิบจากข้าวฮางงอก ซึ่งมีอัตลักษณ์เฉพาะถิ่นเป็นจุดขาย หากมีการวางแผนในเรื่องของแบรนด์ กลยุทธ์การตลาด และการตั้งราคาที่เหมาะสม

องค์ความรู้ใหม่

1. ประสิทธิภาพในการคืนทุน เป็นเครื่องชี้วัดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจของวิสาหกิจชุมชน แม้มีการลงทุนสูง แต่ระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ย 3–3.5 ปี แสดงให้เห็นถึง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างกำไรสุทธิต่อเนื่อง ที่ชี้ให้เห็นว่า ความสามารถในการบริหารต้นทุน-รายได้เป็นปัจจัยสำคัญของการลงทุนในระดับฐานราก

2. การสร้างมูลค่าเพิ่มจากผลิตภัณฑ์เดิมผ่านนวัตกรรมแปรรูป คือการสร้างความยั่งยืนเชิงเศรษฐกิจของชุมชนการแปรรูปข้าวฮางงอกเป็นสบู่ “สบู่แสนสุข” แสดงให้เห็นว่า การแปรรูปด้วยนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ตลาดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งใหม่ในระดับโลก แต่อาจเป็นสิ่งใหม่ในระดับชุมชน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแนวคิด me-too product ที่มีความหมายใหม่ต่อกลุ่มผู้ผลิตในท้องถิ่น สามารถเป็นตัวเร่งการเติบโตของรายได้ และการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางงอกบ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางงอกบ้านโคกสว่างเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

1.2 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางงอกบ้านโคกสว่าง ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรมีการหาตลาดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้า ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้ทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการผลิตข้าวฮางงอกในหลาย ๆ พื้นที่ เพื่อนำผลจากการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้

2.2 ผู้ประกอบการควรส่งเสริมบุคลากรในชุมชนให้หันมาสนใจข้าวฮางงอก และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เพื่อเป็นแรงงานสำคัญในการผลิตในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

จินตนา จันทนนท์, ศักดาเดช กุลากุล และนิรมล เนื่องสิทธะ. (2566). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนปลูกแตงโมเกษตรกร กรณีศึกษา ตำบลท่าก้อน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 10*(1), 37–50.

ฉัตรชัย อินทสังข์, จันทร์เพ็ญ ธงไชย, ปุริม หนุนนัด และเยาวพา ความหมั่น. (2564). การออกแบบตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ข้าว: กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนกลุ่มข้าวฮางงอกโพธิ์กลาง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ, 8*(2), 63–75.

นันทกาญจน์ เกิดมาลัย, ชนินทร์ วะสีนนท์, นิรมล เนื่องสิทธะ, ปริฉัตร ภูจิตร, สุพิชญา นิลจินดา และจินตนา จันทนนท์. (2567). การพัฒนาผลิตภัณฑ์เซรั่มจากสารสกัดครามและวิเคราะห์ต้นทุนเชิงพาณิชย์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแสงจันทร์สมุนไพรเกษตรแปรรูปอินทรีย์ จังหวัดสกลนคร. *วารสารรัชต์ภาคย์, 18*(61), 163–179.

ปิยดา ปัญญาศรี และธีรวุฒิ เอกะกุล. (2567). การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่เชิงพาณิชย์ที่ยั่งยืนโดยใช้เทคนิคการวิจัยปฏิบัติการแบบ มีส่วนร่วม. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 9*(10), 1971–1984.

ภัทรวดี อินทปันตี, พรเพ็ญ สุขหนู, จิราภรณ์ จันทรวงศ์ และปิยดา นวลละออง. (2566). การพัฒนาระบบบัญชีและการจัดการต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่งเสริมอาชีพบ้านนิคม อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิจยวิชาการ, 6*(4), 145–161.

สิริกาญจน์ ทวีพิธานันท์, ลักษมี งามมีศรี, เจนจิรา เงินจันทร์ และมานิตย์ สิงห์ทองชัย (2566). การศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมการตลาดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ฝรั่งอินทรีย์ (บ้านตะคร้อ) เพื่อขยายตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน, 5*(1), 172–188.

อินทนิล บัวภาคำ และนวลฉวี แสงชัย. (2558*).* แนวทางการพัฒนาธุรกิจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตข้าวฮางสกลทวาปี บ้านนาบ่อ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร. *การประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558,* 19–20 กันยายน 2558 หน้า 1498–1504. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อินทิรา สุวรรณดี ภัทรวดี พิมโกทา พรทิวา ทมถา สุพรรษา อามาตย์สมบัติ อัจฉราภรณ์ บุตรภักดี และหทัยกาญจน์ เวียงหลวง. (2563). *การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการผลิตปลาร้าแปรรูป กรณีศึกษากลุ่มแจ่วบอง OTOP 3 ดาว บ้านหนองแก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. งานวิจัยรายวิชาวิทยาระเบียบวิธีวิจัยทางการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

อนันตชัย อิทธิวรพงศ์. (2568). *2025 ข้อมูลพฤติกรรมและแนวโน้มด้านสุขภาพของคนไทยสำหรับสินค้าดูแลสุขภาพในปีนี้ คนไทยพร้อม จ่ายขนาดไหน?* Idea2mobile.com. สืบค้น 10 มิถุนายน 2568 จาก https://onlinemedia.idea2mobile.com/?p=7109.

อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์. (2559). *การบัญชีต้นทุน*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2021). *Cost accounting: A managerial emphasis (17th ed)*. Pearson.

Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *The action research planner* (3rd ed). Deakin University Press.

McCarthy, E. J., & Perreault, W. D., Jr. (1991). *Essentials of marketing* (5th ed). Irwin.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

Factors of accounting information technology adoption and ERP software selection affecting accounting efficiency of SMEs in central region industrial estates

สุดารัตน์ คงชัยยะ [1*], ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ [2]
Sudarat Kongchaiya [1*], Titaporn Sincharoonsak [2]

[1,2] บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1,2] Master of Accountancy Program, School of Accountancy, Sripatum University
* Corresponding author's e-mail: Sudarat.koc@spumail.net [1*], Titaporn.si@spu.ac.th [2]

Received: Jun 12, 2025 Revised: July 22, 2025 Accepted: July 22, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง 2) เพื่อศึกษาการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลางจำนวน 305 ราย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถูกต้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความทันต่อเวลา และด้านความเข้าใจได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญอยู่ในระดับที่ .01 และ .05 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ด้านความถูกต้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความทันต่อเวลา และด้านความเข้าใจได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

จัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญอยู่ในระดับที่ .01 และ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี, โปรแกรม ERP สำเร็จรูป, ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี

Abstract

This study aimed to 1) study the factors of accounting information technology adoption influencing the accounting efficiency of SMEs in industrial estate in the central region; and 2) study the impact of ERP accounting software selection on the accounting efficiency of these enterprises. This research utilized quantitative approach. Data were collected via questionnaires from a sample of 305 accountants working in SMEs within industrial estate in the central region. The data were analyzed using statistical software, employing descriptive statistics (mean, standard deviation) to describe general characteristics. Furthermore, Pearson's correlation coefficient was used to examine relationship between independent and dependent variables, while multiple regression was applied to test the research hypothesis. The results of the research found that the adoption of accounting information technology specifically in terms of accuracy, reliability, timeliness, and understandability–significantly influenced the accounting efficiency of SMEs within the industrial estate in central region, with statistical significance at the 01 and .05 levels. The selection of ERP accounting software evaluated through accuracy, reliability, timeliness, and understandability – significantly affects the accounting efficiency SMEs in central region industrial estates at the .01 and .05 significant levels.

Keywords: technology acceptance, accounting information technology, off–the–shelf ERP accounting software, accounting efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน เนื่องจากเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร และเป็นช่องทางสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิถีชีวิต การทำงาน และการบริหารจัดการองค์กร องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลาย และมีแนวโน้มในการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยการยอมรับและความเข้าใจจากบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การมองเห็นคุณประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และความคล่องตัวในการดำเนินงาน พร้อมทั้งลดความผิดพลาด และสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในเทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะในด้านบัญชีและการเงิน คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแบบ ERP (Enterprise Resource Planning: ERP) ซึ่งช่วยในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีความสามารถในการรักษา

ความปลอดภัยของข้อมูล ประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และเชื่อมโยงระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม พบว่าในปัจจุบัน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนไม่น้อยยังคงมองข้ามความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ทั้งที่ข้อมูลบัญชีถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจด้านการดำเนินธุรกิจ หากองค์กรมีการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ส่งผลให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังมีหลายองค์กรที่ยังไม่ได้นำโปรแกรมบัญชีแบบ ERP มาใช้ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบ การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ หรือการเลือกใช้ระบบที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะและความต้องการของธุรกิจ ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความผิดพลาด และในบางกรณีอาจนำไปสู่การเลิกใช้งานระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้น ขั้นตอนการพิจารณาและเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแบบ ERP จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม เพราะหากเลือกระบบที่ไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในด้านการบริหารจัดการและผลประกอบการของธุรกิจในระยะยาว (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560)

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กรธุรกิจแล้วก็ตาม แต่ยังพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นในบริบทขององค์กรขนาดใหญ่ หรือศึกษาในภาพรวมโดยไม่ได้แยกแยะตามลักษณะอุตสาหกรรมหรือขนาดของกิจการอย่างเฉพาะเจาะจง ขณะเดียวกัน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาททางเศรษฐกิจอย่างมาก กลับยังขาดงานศึกษาที่เจาะจงถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและผลกระทบจากการเลือกใช้โปรแกรมที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ (อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2559)

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง โดยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ กระบวนการที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยเริ่มจากการรับรู้ เรียนรู้ เห็นประโยชน์ และเชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หากเทคโนโลยีใช้งานง่ายและตอบสนองความต้องการ ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานจริง ระยะเวลาในการยอมรับขึ้นอยู่กับบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี (Rogers, 2003; ศักรินทร์ ตันสุพงษ์, 2557; สุธาสินี ตุลานนท์, 2562) กระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการทางจิตใจ คล้ายการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน (ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ, 2558) ได้แก่ 1) รับรู้ 2) สนใจ 3) ประเมินค่า 4) ทดลองใช้ และ 5) ยอมรับใช้งานจริงเมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พัฒนาโดย Davis (1989) อธิบายพฤติกรรมการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล โดยเน้น 2 ปัจจัยหลัก

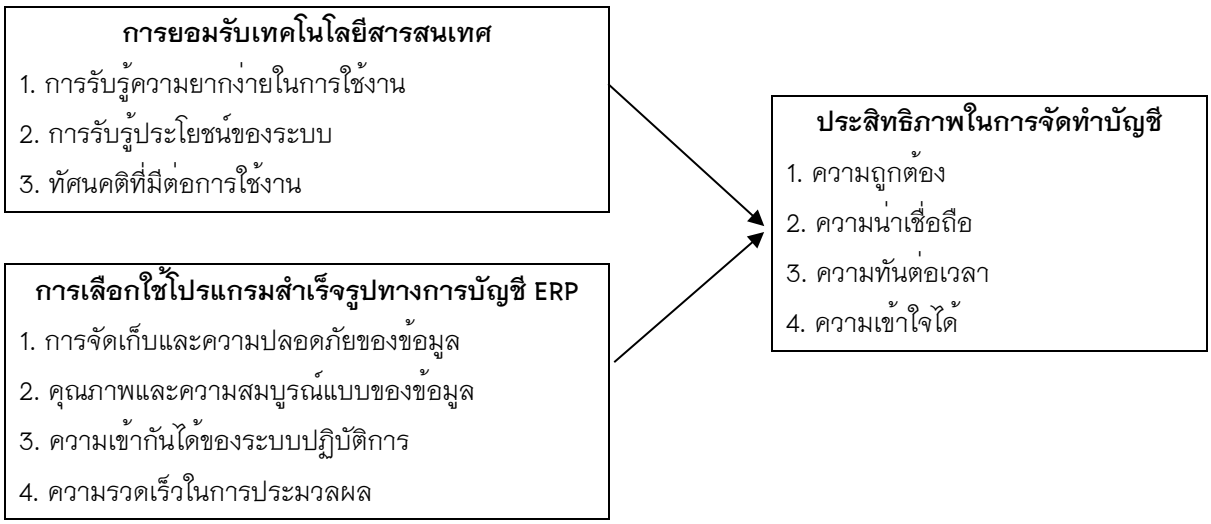
คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) ซึ่งมีอิทธิพลต่อเจตนาการใช้งาน (behavioral intention to use) และนำไปสู่การใช้งานจริง TAM มีพื้นฐานจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) แต่ตัดปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมออก และมุ่งเน้นเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง โดยพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานมากที่สุด ส่วนความง่ายในการใช้งานมีผลรองลงมาและลดลงตามเวลา TAM ได้รับความนิยมในหลากหลายสาขา เช่น ระบบสารสนเทศ การตลาด และเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากมีโครงสร้างชัดเจนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง อย่างไรก็ตาม โมเดลนี้มีข้อจำกัดคือไม่ครอบคลุมปัจจัยภายนอก เช่น บริบทสังคมหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี TAM จึงเหมาะสำหรับการทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้ในด้านการรับรู้และความรู้สึกต่อเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการออกแบบหรือพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแบบ ERP (Enterprise Resource Planning: ERP) คือ โปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อจัดการงานด้านบัญชีโดยเฉพาะ ทำหน้าที่บันทึก รวบรวม ประมวลผล และจัดทำรายงานทางบัญชี ตั้งแต่การลงสมุดรายวันจนถึงการจัดทำงบการเงิน (ฤติมา มุ่งหมาย และวรนุช กุอุทา, 2564) นอกจากนี้ ERP ยังเป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมีระบบบัญชีย่อยที่เชื่อมโยงกัน และใช้ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปเป็นแกนหลักในการประมวลผลข้อมูล (วิภาดา บุญประกอบ, 2562; รุ่งทิพย์ อนันต์จรุงสุข, 2553) ในยุคดิจิทัล โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านบัญชี โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ต้องการระบบใช้งานง่าย คุ้มค่า และเป็นไปตามข้อกำหนดภาครัฐ 1) ซอฟต์แวร์ระบบ (system software) เป็นพื้นฐานของการทำงาน เช่น ระบบปฏิบัติการ อาทิ Windows, macOS, Linux โปรแกรมแปลภาษา โปรแกรมอรรถประโยชน์ และไดรเวอร์ ซึ่งช่วยให้โปรแกรมบัญชีทำงานได้ราบรื่นกับฮาร์ดแวร์หลากหลาย 2) โปรแกรมบัญชี (accounting software) คือ ซอฟต์แวร์ที่จัดการข้อมูลทางการเงิน เช่น ระบบขาย จัดซื้อ คลังสินค้า บัญชีทั่วไป ภาษี และ CRM เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ 3) องค์ประกอบของโปรแกรมบัญชีที่ดีควรรองรับการกำหนดงวดบัญชี การผ่านบัญชี การพิมพ์รายงาน และเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้อย่างยืดหยุ่น พร้อมรองรับการเติบโต เช่น การเชื่อมต่อระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) หรือระบบบัญชีบนคลาวด์ (cloud accounting) 4) เกณฑ์ในการเลือกใช้โปรแกรมบัญชี ควรพิจารณาความครบถ้วนของฟังก์ชัน ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของผู้พัฒนา บริการหลังการขาย และความสามารถในการอัปเกรดให้ทันสมัย โปรแกรมบัญชีที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจในยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ โดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง ประกอบด้วย 10 นิคมฯ ได้แก่ 1) นิคมฯ อัญธานี 2) นิคมฯ ลาดกระบัง 3) นิคมฯ บางชันกรุงเทพมหานคร 4) นิคมฯ เอเซีย (สุวรรณภูมิ) 5) นิคมฯ บางพลี 6) นิคมฯ บางปูเหนือ 7) นิคมฯ บางปู จังหวัดสมุทรปราการ 8) นิคมฯ บางปะอิน 9) นิคมฯ บ้านหว้า (ไฮเทค) 10) นิคมฯ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (probability sample) โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายที่เป็นผู้ทำบัญชีมาจำนวน 1 คนต่อ 1 บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมที่จัดตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง มีจำนวน 1,276 บริษัทฯ ที่มีสถานะคงอยู่ (ข้อมูลจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2568 ซึ่งใช้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความน่าเชื่อถือร้อยละ 95 และดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 บริษัทฯ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) คือ การเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของแบบสอบถามให้มีความน่าเชื่อถือ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องและครอบคลุมตรงตามที่ต้องการวัด ลักษณะของแบบสอบถามมี 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม ประเภทของธุรกิจ อายุในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และ 3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เครื่องมือที่ใช้ในแบบสำรวจความคิดเห็นจะใช้มาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดแบบเรียงลำดับ (ordinal scale)โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล 2) คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล 3) ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และ 4) ความรวดเร็วในการประมวลผล เครื่องมือที่ใช้ในแบบสำรวจความคิดเห็นจะใช้มาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดแบบเรียงลำดับ (ordinal scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชี โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความถูกต้องของข้อมูล 2) ความน่าเชื่อถือ 3) ความทันต่อเวลา และ 4) ความเข้าใจได้ เครื่องมือที่ใช้ในแบบสำรวจความคิดเห็นจะใช้มาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดแบบเรียงลำดับ (ordinal scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษา จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พบว่า มีค่า IOC เฉลี่ยระหว่าง .67 – 1 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อใน แบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลางตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการวัด จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง โดยการนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (tryout) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นและอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มดังกล่าว จำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .963 ถึง .965 อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Form และสร้างลิงค์คิวอาร์โค้ดเชื่อมต่อกับแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะใช้สถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงต้องเลือกใช้สถิติที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์วิจัย ลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลนั้น ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง มีคุณภาพ และเป็นที่น่าเชื่อถือสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปวน และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 78.03 จำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31–40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 72.13 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84 สุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11–15 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59

2. ผลการตรวจสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่มีระดับนัยสำคัญที่ .01 และระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้องของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้อง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.606	.198		3.057	.002		
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	.205	.055	.204	3.709	.000**	.517	1.934
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	.358	.049	.383	7.304	.000**	.566	1.766
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.288	.057	.264	5.077	.000**	.578	1.731
$R = .729$ $R^2 = .531$ Adjusted $R^2 = .527$ SEE = .39179 F = 113.769 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 1 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.643	.188		3.428	.001		
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	.188	.052	.193	3.598	.000**	.517	1.934
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	.335	.046	.371	7.233	.000**	.566	1.766
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.319	.054	.302	5.945	.000**	.578	1.731
R = .742 R^2 = .551 Adjusted R^2 = .546 SEE = .37089 F = 123.088 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลาของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลา

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.678	.223		3.043	.003		
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	.186	.062	.177	3.000	.003**	.517	1.934
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	.370	.055	.379	6.729	.000**	.566	1.766
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.267	.064	.234	4.199	.000**	.578	1.731
R = .679 R^2 = .461 Adjusted R^2 = .455 SEE = .44038 F = 85.656 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 3 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้ของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.799	.214		3.741	.000		
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	.167	.059	.166	2.806	.005**	.517	1.934
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	.278	.053	.298	5.270	.000**	.566	1.766
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.356	.061	.326	5.831	.000**	.578	1.731
R = .676 R^2 = .457 Adjusted R^2 = .451 SEE = .42197 F = 84.364 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 4 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้องของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้อง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.391	.187		2.083	.038		
การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล	.044	.051	.050	.873	.383*	.429	2.330
คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล	.261	.064	.234	4.074	.000**	.422	2.369
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	.313	.053	.308	5.918	.000**	.515	1.940

ตาราง 5 (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ความรวดเร็วในการประมวลผล	.292	.061	.287	4.774	.000**	.385	2.595
R = .462 R^2 = .581 Adjusted R^2 = .576 SEE = .37103 F = 104.051 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 5 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความรวดเร็วในการประมวลผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.434	.170		2.556	.011		
การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล	.152	.046	.177	3.308	.001**	.429	2.330
คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล	.233	.058	.216	4.018	.000**	.422	2.369
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	.183	.048	.186	3.823	.000**	.515	1.940
ความรวดเร็วในการประมวลผล	.333	.055	.340	6.027	.000**	.385	2.595
R = .795 R^2 = .633 Adjusted R^2 = .628 SEE = .33594 F = 129.247 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 6 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความรวดเร็วในการประมวลผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลาของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลา

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.343	.199		1.724	.086		
การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล	.263	.054	.281	4.873	.000**	.429	2.330
คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล	.235	.068	.201	3.459	.001**	.422	2.369
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	.349	.056	.328	6.235	.000**	.515	1.940
ความรวดเร็วในการประมวลผล	.068	.065	.064	1.056	.292*	.385	2.595
R = .756 R^2 = .571 Adjusted R^2 = .565 SEE = .39346 F = 99.747 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 7 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล และความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน และความรวดเร็วในการประมวลผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้ของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง

ตาราง 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.589	.182		3.233	.001		
การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล	.376	.049	.421	7.593	.000**	.429	2.330
คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล	.147	.062	.132	2.366	.019*	.422	2.369
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	.150	.051	.148	2.926	.004**	.515	1.940

ตาราง 8 (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ความรวดเร็วในการประมวลผล	.190	.059	.187	3.203	.002**	.385	2.595
R = .777 R^2 = .604 Adjusted R^2 = .599 SEE = .36078 F = 114.501 Sig. = .000							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 8 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความรวดเร็วในการประมวลผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความเข้าใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนคุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี จิตจง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ E-Laas ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ที่พบว่าทั้งความพร้อมของบุคลากรและการเปิดใจยอมรับเทคโนโลยี ล้วนมีบทบาทสำคัญในการยกระดับการทำงานของระบบบัญชีอย่างเห็นผลและมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างเห็นผลและมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง พบว่า การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล คุณภาพและความสมบูรณ์แบบของข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความรวดเร็วในการประมวลผล ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรางคณา ลายประจักษ์ (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า ผู้ประกอบการจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากคุณภาพในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ภาพลักษณ์ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รวมถึงประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีที่เข้าใจง่าย ทันเวลา และตอบโจทย์ด้านราคาและกระบวนการบริการ ทั้งนี้ การบริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และเข้าถึงง่าย จะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมเขตภาคกลาง พบองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและออกแบบระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง ตลอดจนการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีในองค์กร เพื่อเพิ่มโอกาสในการยอมรับระบบใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ของผู้ใช้งานว่าระบบมีความง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งาน จะช่วยลดแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมความเต็มใจในการปรับตัวเข้าสู่ระบบใหม่ ขณะเดียวกัน หากผู้ใช้งานสามารถมองเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การลดภาระงานซ้ำซ้อน การเพิ่มความรวดเร็ว และความถูกต้องในการจัดทำบัญชี ก็จะส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติต่อระบบโดยรวม ซึ่งปัจจัยทั้งสามนี้มีผลร่วมกันต่อการตัดสินใจยอมรับและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่อง

2. การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล คุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความรวดเร็วในการประมวลผล มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP อย่างมีนัยสำคัญ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ ERP ให้มีคุณลักษณะที่ตอบโจทย์การใช้งานของกลุ่มธุรกิจ SME ในภาคอุตสาหกรรม โดยเน้นให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเร็ว และความสามารถในการบูรณาการกับระบบอื่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ERP อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานด้านบัญชีให้มีความแม่นยำและลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากระบบที่ไม่มีความเสถียรหรือไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะของระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการในเชิงปฏิบัติจริง โดยระบบ ERP ที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน สามารถทำงานร่วมกับระบบเดิมที่มีอยู่ได้อย่างไร้รอยต่อ และประมวลผลได้รวดเร็ว จะได้รับการพิจารณาเลือกใช้ในองค์กรมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการจัดทำบัญชี โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมถึงสร้างทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจและความเต็มใจในการใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 องค์กรควรพิจารณาคัดเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ERP ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะและขนาดขององค์กร โดยคำนึงถึงประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความสามารถในการประมวลผลอย่างรวดเร็ว ความครบถ้วนของข้อมูล และความเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบสามารถสนับสนุนการดำเนินงานทางบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 องค์กรควรนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการจัดทำบัญชีให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อเวลา และสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน โดยส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลจากระบบใน

การวิเคราะห์และตัดสินใจ ตลอดจนตรวจสอบและประเมินคุณภาพของข้อมูลบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

1.4 ควรมีการวางแผนและดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความรู้ และศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการขององค์กรในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยในครั้งต่อไปควรพิจารณาขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประเภทของธุรกิจ ขนาดองค์กร และภูมิภาคที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปอ้างอิงหรือประยุกต์ใช้ได้ในวงกว้างยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปอาจพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี หรือวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชี

เอกสารอ้างอิง

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ยุวดี จิตจง. (2566). *อิทธิพลของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ E-Laas ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคเหนือ.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รุ่งทิพย์ อนันต์จรุงสุข. (2553). *การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฤติมา มุ่งหมาย และวรนุช กุอุทา. (2564). การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23*(1), 43-55.

วรางคณา ลายประจักษ์. (2566). *คุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิภาดา บุญประกอบ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและความเหมาะสมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสารเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุธาสินี ตุลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11*(2), 385–397.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–339. https://doi.org/10.2307/249008.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed). Free Press.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

The influence of tax expertise and internal environmental on tax collection efficiency and tax system satisfaction a case study of tax auditors in Regional Revenue Office 1

ธนพร นฤภัย [1], พรทิวา แสงเขียว [2*]
Thanaporn Narupai [1], Porntiwa Saengkhiew [2*]

[1, 2] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1, 2] Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: thanaporn.nar@spumail.net [1] porntiwa.sa@chonburi.spu.ac.th [2]

Received: June 29, 2025 Revised: July 11, 2025 Accepted: July 25, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 2) ศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 3) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 4) ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ คือ นักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบ

ภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความชำนาญด้านภาษี, สภาพแวดล้อมภายใน, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี, ความพึงพอใจต่อระบบภาษี

Abstract

This research aimed to 1) examine the impact of tax expertise on the tax collection efficiency of tax auditors at the Regional Revenue Office 1; 2) to examine how tax expertise influences satisfaction with the tax system among tax auditors at the Regional Revenue Office 1; 3) to examine the internal environmental factors affecting the tax collection efficiency of tax auditors at the Regional Revenue Office 1; and 4) To examine the internal environment factors influencing satisfaction with the tax system among tax auditors at the Regional Revenue Office 1. The sample group for this quantitative study consisted of 330 tax auditors at the Regional Revenue Office 1. The research instrument was questionnaires, and the data were analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, and standard deviation) as well as inferential statistics, including Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. The research results found that tax expertise factors, specifically communication with taxpayers and knowledge – had a significant positive impact on tax collection efficiency, particularly in achieving revenue levels, that exceeded established target as well as improving taxpayer corporation and increasing the rate of online tax filing, as observed by tax auditors at the Regional Revenue Region Office 1. Tax expertise factors, consisting of tax knowledge communication with taxpayers – had a positive effect on tax system satisfaction in terms of reliability and trust among tax auditors at the Regional Revenue Office 1, with a statistical significance at the .01 level. Internal environmental factors – specifically tax collection policies, facilities, and public relations– had a positive impact on tax collection efficiency. This was reflected in revenue exceeding targets, increased taxpayer cooperation, and higher rate of electronic filing, as reported by tax auditors at the Regional Revenue Office 1. Furthermore, internal environmental factors– consisting of tax collection policies, facilities, and public relations had a positive impact on tax system satisfaction in terms of reliability and trust among tax auditors at the Regional Revenue Office 1, with a statistical significance at the .01 level.

Keywords: tax expertise, internal environment, tax collection efficiency, tax system satisfaction

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การจัดเก็บภาษีเป็นกระบวนการสำคัญที่มีบทบาทต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ รายได้จากภาษีถือเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา และการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งกลไกสำคัญที่มีบทบาทในกระบวนการจัดเก็บภาษี คือ “นักตรวจสอบภาษี” ที่มีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบ และติดตามให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรภาครัฐอย่างกรมสรรพากร โดยเฉพาะในบริบทของนักตรวจสอบภาษีที่ต้องอาศัยทั้ง “ความรู้เฉพาะด้าน” และ “ความสามารถในการปรับตัว” เข้ากับข้อกฎหมายและสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (กรมสรรพากร, 2566)

สำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการตรวจสอบและจัดเก็บภาษีในพื้นที่ที่มีเศรษฐกิจหนาแน่น ซึ่งนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่นี้ต้องเผชิญกับความซับซ้อนของธุรกิจ รูปแบบการเสียภาษีที่หลากหลาย และจำนวนผู้เสียภาษีที่มาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะ “ความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี” ที่เกิดจากประสบการณ์ อายุงาน และทักษะเฉพาะทางที่ได้เรียนรู้และผ่านปัญหาต่าง ๆ มา ซึ่งหากนักตรวจสอบมีความเชี่ยวชาญ ก็จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลภาษีได้แม่นยำ ตรวจสอบครบถ้วน และลดโอกาสการหลีกเลี่ยงภาษี (กรมสรรพากร, 2565)

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น นโยบายสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบภาษีที่ใช้ในองค์กร สถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์ ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำงาน ล้วนแต่ส่งผลต่อกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (กมลชนก ยุพิน, 2563) ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หากเจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงาน ย่อมมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความพึงพอใจในระบบภาษียังส่งผลต่ออัตราการทำงานในปัจจุบันที่ส่งผลถึงอนาคต โดยนักตรวจสอบภาษีที่มีความผูกพันกับองค์กรและมีความสุขในการทำงานจะมีแนวโน้มลาออกน้อยลง ส่งผลให้หน่วยงานมีเสถียรภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถรักษาบุคลากรที่มีประสบการณ์ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอายุงานที่มากขึ้นย่อมสะท้อนถึงระดับความชำนาญที่เพิ่มขึ้นด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เนื่องจากตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีในกรมสรรพากร อันถือว่าเป็นผลประโยชน์ของทางราชการ ซึ่งนักตรวจสอบต้องมีความชำนาญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านภาษีอากร การสื่อสารกับผู้เสียภาษี โดยเจ้าพนักงานฯ แต่ละคน จะมีความชำนาญด้านภาษีและประสบการณ์ที่ต่างกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในได้แก่ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละปีที่เปลี่ยนแปลงไป ก็มีผลต่อการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจในระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี โดยผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาทางความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อมีการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อระบบภาษีต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

2. เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

4. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

การทบทวนวรรณกรรม

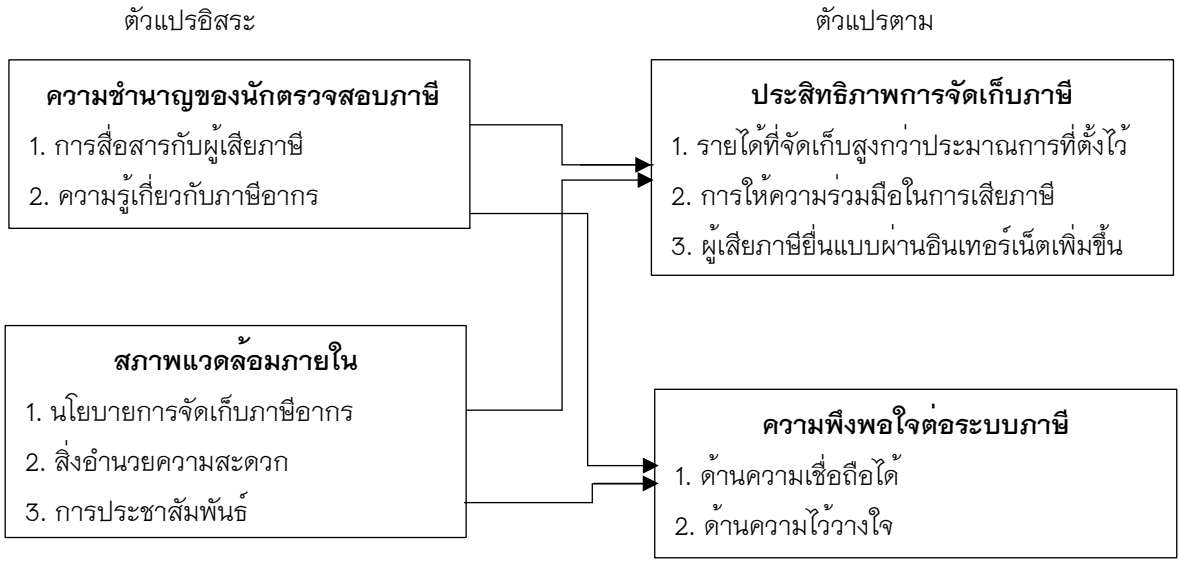
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยกมลชนก ยุพิน (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ กล่าวคือ สภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สภาพแวดล้อมอื่น ด้านขนาดของพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้น และเป็นผลดีต่อภาครัฐ อรพรรณ นองสุข (2566) ได้ศึกษาว่าปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร โดยภาพรวม ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและด้านจำนวนบุคลากร งานวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีจิตสานึกในการให้บริการเพราะการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อชำระภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น งานวิจัยของทิพวรรณ สิทธิชัย และประภัสสร วิเศษประภา (2561 อ้างถึงใน ธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศีลพิพัฒน์, 2567) พบว่า การรับรู้คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการและการรับรู้คุณภาพของการบริการเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีความเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจในระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบเพิ่มสูงขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยความ

ชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษีและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย รายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ การให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจต่อระบบภาษี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,871 คน (กรมสรรพากร, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ

Yamane โดยมีการกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และกำหนดให้ระดับความ คลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% หรือ .05 (Yamane, 1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 330 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความชำนาญด้านภาษีอากร สภาพแวดล้อมภายในประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ส่วนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบภาษี และส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเลือกใช้คำถามที่มีคะแนนตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทั้งนี้ ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 – 1.00

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรวบรวมส่ง แบบสอบถามผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2568 ถึง 15 พฤษภาคม 2568 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยวิธีการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสื่อสารกับผู้เสียภาษี ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจต่อระบบภาษี ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 มีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 215 คน มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

2. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังตาราง 1–3

ตาราง 1 ความชำนาญด้านภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ความชำนาญด้านภาษีอากร	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การสื่อสารกับผู้เสียภาษีอากร	4.76	.25	มาก
2	ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร	4.66	.23	มาก
	ภาพรวม	4.71	.24	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ทั้ง 2 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = .24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการสื่อสารกับผู้เสียภาษีอากร มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = .57) รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = .23)

ตาราง 2 สภาพแวดล้อมภายในของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	สภาพแวดล้อมภายใน	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	4.63	.21	มาก
2	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	.20	มาก
3	การประชาสัมพันธ์	4.72	.29	มาก
	ภาพรวม	4.66	23	มาก

จากตาราง 2 พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.6, S.D. = .23) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = .29) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.6, S.D. = .20) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.6, S.D. = .21)

ตาราง 3 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้	4.68	.24	มาก
2	ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี	4.67	.22	มาก
3	ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	4.69	.26	มาก
	ภาพรวม	4.68	.24	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.68, S.D. = .24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = .26) รองลงมาคือ ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.6, S.D. = .24) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.6, S.D. = .22)

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ความพึงพอใจต่อระบบภาษี	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเชื่อถือได้	4.74	.20	มาก
2	ด้านความไว้วางใจ	4.73	.22	มาก
	ภาพรวม	4.73	.21	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อระบบภาษี ทั้ง 2 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.73, S.D. = .21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = .20) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.73, S.D. = .22)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังตาราง 5 – 8

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร			ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี		
			Beta	t	Sig.
(Constant)				12.600	.000*
การสื่อสารกับผู้เสียภาษี			.388	7.514	.000*
ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร			.224	4.341	.000*
R= .520	R^2 = .270	Adjusted R^2 = .266	SEE = .157	F= 60.545	Sig. = .000

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร			ความพึงพอใจต่อระบบภาษี		
			Beta	t	Sig.
(Constant)				13.144	.000*
การสื่อสารกับผู้เสียภาษี			.261	4.705	.000*
ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร			.205	3.688	.000*
R= .392	R^2 = .153	Adjusted R^2 = .148	SEE = .178	F= 29.623	Sig. = .000

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษี ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		6.671	.000*
นโยบายการจัดเก็บภาษี	.256	5.923	.000*
สิ่งอำนวยความสะดวก	.212	4.841	.000*
การประชาสัมพันธ์	.458	10.623	.000*
R= .672 R^2 = .451 Adjusted R^2 = .446	SEE = .136	F= 89.414	Sig. = .000

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 สภาพแวดล้อมภายในส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อระบบภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		7.580	.000*
นโยบายการจัดเก็บภาษี	.177	3.733	.000*
สิ่งอำนวยความสะดวก	.173	3.593	.000*
การประชาสัมพันธ์	.431	9.109	.000*
R= .580 R^2 = .337 Adjusted R^2 = .331	SEE = .158	F= 55.192	Sig. = .000

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2566) ได้ศึกษาว่าปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและด้านจำนวนบุคลากร ผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณงานและควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีจิตสานึกในการให้บริการเพราะการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อชำระภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งทั้ง 2 ด้าน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2566) พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจารี และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา และทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสรา คงแก้ว (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-filing ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department e-filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-filing ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย

และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบไปด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ นโยบายการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก ยุพิน (2563) พบว่า ด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดมีผลทางตรงต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากร ทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อองค์กรมีขนาดพื้นที่ให้บริการกับผู้เสียภาษีเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการผู้เสียภาษี จึงทำให้ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร และมีความยินดีที่จะยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามคำแนะนำของเจ้าพนักงาน และเพิ่มความสะดวกสบายของตัวผู้เสียภาษี และทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจับของฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563 อ้างถึงใน รัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ, 2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ นโยบายการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิศราภรณ์ ตุงใย (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความครบถ้วนของการจัดเก็บภาษีได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และจรรยาบรรณสูงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำ ซึ่งการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพได้รับผลดีจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน ทำให้การตรวจสอบและติดตามมีความคล่องตัวและแม่นยำมากขึ้น และผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 4 การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบไปด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ นโยบายการจัดเก็บภาษีการประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศีลพิพัฒน์ (2567) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ สิทธิชัย และประภัสสร วิเศษประภา (2561 อ้างถึงใน ธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศีลพิพัฒน์, 2567) พบว่าการรับรู้คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการและการรับรู้คุณภาพของการบริการเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีความเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจในระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบเพิ่มสูงขึ้น ตามไปด้วยโดยมีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คือ ปัจจัยที่มาจากตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และสำหรับสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี การให้บริการของนักตรวจสอบภาษีที่มีการแนะนำให้ผู้เสียภาษี เข้าใจในประเด็นที่ถูกต้องและมีนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดี เพื่อให้ผู้เสียภาษีหันมาให้ความสนใจและมีความสมัครใจในการยื่นภาษีนั้น ทั้งสองปัจจัยนี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ก็สามารถนำไปพัฒนาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานกรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป และทำให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการเสียภาษี รวมถึงมีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นก่อเกิดให้เกิดการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

1.2 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

1.3 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีและการให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

1.4 นักตรวจสอบภาษีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีและการใช้ระบบภาษีมากยิ่งขึ้น

1.5 หน่วยงานทั้งหมดของกรมสรรพากรไม่ว่าจะเป็นสรรพากรภาค หรือสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถกำกับ ติดตาม และใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และสร้างความพึงพอใจต่อระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ใช้ความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษี ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษี

2.2 การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษานักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะพิจารณากลุ่มตัวอย่างจากสรรพากรพื้นที่อื่น หรือตำแหน่งงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อการพัฒนาวิชาการในวงกว้างต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก ยุพิน. (2563). *สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค* 1. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กรมสรรพากร. (2565). *ประวัติเกี่ยวกับ สภ.1.* สืบค้น 17 กันยายน 2567 จาก http:/www.rd.go.th/ region/01/26.html

กรมสรรพากร. (2566). *อำนาจหน้าที่.* สืบค้น 17 กันยายน 2567 จาก https://www.rd.go.th/8501.html

กรมสรรพากร. (2567). *สำนักงานบริการในกรุงเทพมหานคร ภาค 1.* สืบค้น 19 กันยายน 2567 จาก https://www.rd.go.th/7455.html

ธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศีลพิพัฒน์. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 50*(1), 133–158.

รัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 4*(2), 107–120.

สุภารักษ์ สุจารี และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5*(4), 1529–1545.

อรพรรณ นองสุข. (2566). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิสรา คงแก้ว. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อิศราภรณ์ ตุงใย. (2567). ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 7*(2), 106–122.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร

The influence of accounting information technology and digital-era professionalism on the quality of financial statements of accountants in service sector SMEs in Bangkok

ภูมิพัฒน์ ช้างสิงห์ [1], ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ [2*]
Phumiphat Changsing [1], Titaporn Sincharoonsak [2*]

[1] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาลัยศรีปทุม
[2] คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1] Master of Accountancy Programe, School of Accountancy, Sripatum University
[2] School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: pornacub@gmail.com[1], Titaporn.si@spu.ac.th[2]

Received: July 1, 2025 Revised: July 12, 2025 Accepted: July 25, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน

ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี, ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล, คุณภาพงบการเงิน, ผู้ทำบัญชีภาคธุรกิจบริการ

Abstract

This research aimed to study the influence of accounting information technology and digital era–professionalism on the quality of financial statements prepared by accountants in service sector SMEs in Bangkok. The sample group consisted of 400 accountants from SMEs in the service sector in Bangkok. Data were collected using a questionnaire and the participants were selected through a simple sampling random method. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean, standard deviation, to describe general characteristics of the data. Pearson's correlation coefficient was employed to examine the relationship between independent and dependent variables, and multiple regression analysis was conducted to to test the hypotheses. The findings indicated that accounting information technology positively influenced the quality of financial statements in terms of relevance, faithful representation, comparability, verifiability, timeliness, and understandability with the statistical significance at the .01 and .05 levels. Similarly, digital–era professionalism significantly and positively influenced the quality of financial statements across all six dimensions–relevance, faithful representation, comparability, verifiability, timeliness, and understandability– at the .01 and .05 significant levels.

Keywords: accounting information technology, digital–era professionalism, financial statement quality, service sector accountants

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ กำลังเผชิญความท้าทายจากการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างฉับพลัน (ชาญศักดิ์ เกิดสุข, 2565) สถานการณ์นี้ทำให้การจัดการข้อมูลทางการเงินและการบัญชีที่มีประสิทธิภาพกลายเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จ แม้เทคโนโลยีจะเข้ามาทำงานบัญชีที่ซ้ำซ้อนได้มากขึ้น (ธนิศร์ วินิจสร, 2563) แต่กลับเป็นการยกระดับบทบาทของนักบัญชีให้มุ่งเน้นไปที่ทักษะขั้นสูงที่เทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนได้ ดังนั้น เพื่อรักษาความเป็นมืออาชีพและสร้างมูลค่าเพิ่มในยุคดิจิทัล นักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาทักษะสำคัญ ได้แก่ การใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพเพื่อตีความมาตรฐานและกฎหมายภาษี ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบระบบและเลือกใช้เทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ รวมถึงทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้นักบัญชีสามารถสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจได้อย่างแท้จริง

เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางบัญชีอย่างสิ้นเชิง โดยนวัตกรรมอย่างซอฟต์แวร์บัญชีและระบบคลาวด์ ช่วยให้การจัดเก็บ ประมวลผล และจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ (อริสา ศรีชัยนาท, 2562) โดยเฉพาะในธุรกิจ SMEs ภาคบริการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเพื่อการตัดสินใจ ลดความซับซ้อนและต้นทุนในการจัดการข้อมูล และทำให้การตรวจสอบข้อมูลสะดวกขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มคุณภาพของงบการเงิน ทำให้ข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น (โชษิตา คลายศรี, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน โดยทำการเก็บข้อมูลผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา และยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพต่อผู้ทำบัญชีให้ได้สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

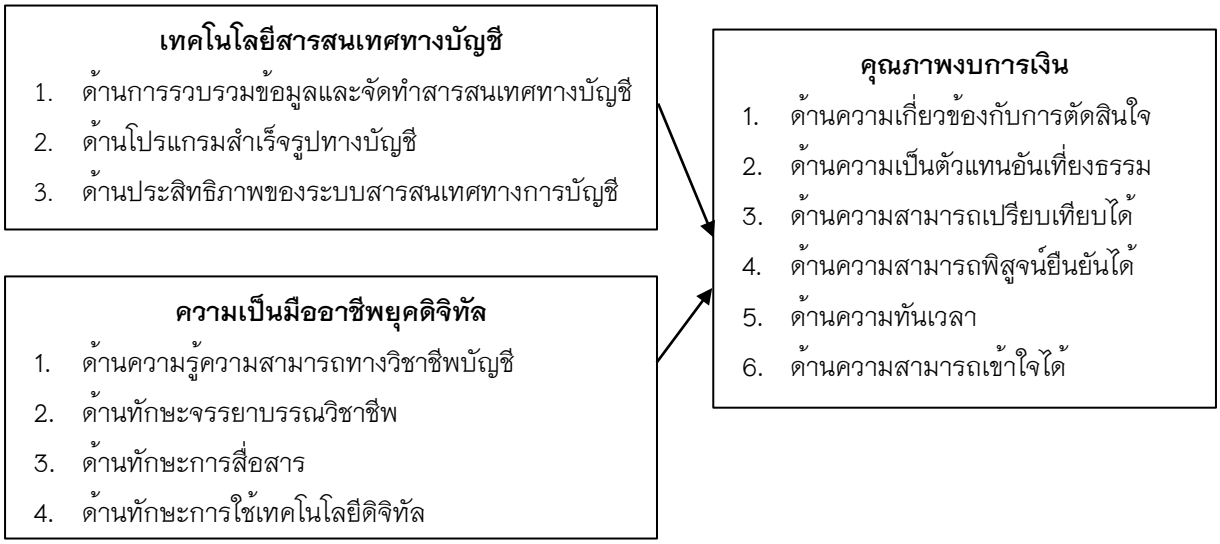
เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว แม่นยำและประสิทธิภาพในกระบวนการทางบัญชีทั้งหมด ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลไปจนถึงการวิเคราะห์และรายงานผล โดยมีองค์ประกอบสำคัญทั้งด้านเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชี (ชลมาศ เทียบคุณ, 2562) ซึ่งช่วยให้สามารถจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนและมีจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิผล

ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล เป็นการบูรณาการคุณลักษณะสำคัญเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (อมรรัตน์ ศรีชัย, 2561) โดยมีพื้นฐานจาก ความรู้ความสามารถทางบัญชี และ จรรยาบรรณวิชาชีพ และจำเป็นต้องเสริมด้วย ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (จารุวรรณ แซ่เต้า, 2564) และทักษะการสื่อสาร เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากเครื่องมือใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพงบการเงิน เป็นคุณสมบัติของข้อมูลที่ทำให้รายงานทางการเงินมีประโยชน์และน่าเชื่อถือสำหรับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้ ซึ่งตามกรอบแนวคิดของสภาวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) แบ่งลักษณะเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ลักษณะเชิงคุณภาพหลัก ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ข้อมูลต้องมี คือ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และ 2) ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ที่ช่วยเพิ่มประโยชน์ให้ข้อมูล คือ ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ความทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าตัวแปรที่มีผลต่ออิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 278,345 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2566)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตามเกณฑ์โดยใช้สูตร Yamane (1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ได้ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้เป็นจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ซึ่งจะเก็บแบบสอบถามคนละ 1 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด โดยแบ่งออกเป็นตอนได้ 5 ตอน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น

4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านทักษะการสื่อสาร และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงบการเงิน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 ตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และค่าของ IOC ทุกข้อต้องมากกว่า .5 ขึ้นไป

2.3 ทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายการวิจัย จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค ถ้าได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .8 สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

3.2 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google form โดยขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

3.3 เมื่อครบกำหนดที่แบบสอบถามตอบกลับมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมา และดำเนินการติดตามโดยการสอบถามทางไลน์หรือทางเฟซบุ๊กจากกลุ่มตัวอย่างเดิมที่ยังไม่ส่งแบบสอบถามกลับมา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป

4.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นเกณฑ์พิจารณา โดยอ้างอิงเกณฑ์ของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) ที่ระบุว่า หากตัวแปรอิสระใด มีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล (multicollinearity)

4.3 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์และข้อสมมติฐานระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามดังกล่าว

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ตัวแปร	ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.676	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.385	6.552	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.125	2.182	.030*
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.310	5.000	.000**
$R = .628$ $R^2 = .394$ $F = 86.215$ Sig. = .000**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .385 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .310 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .125 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .030 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 39.40 ($R^2 = .394$)

สมมติฐานที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ตัวแปร	ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.029	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.438	7.636	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.168	2.982	.003**
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.335	5.536	.000**
$R = .675$ $R^2 = .456$ $F = 110.554$ Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .438 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .168 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .003 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .335 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 45.60 (R^2 = .456)

สมมติฐานที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบ

ตัวแปร	ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.111	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.340	5.645	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.198	3.220	.001**
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.265	4.048	.000**
R = .595 R^2 = .354 F = 72.488 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .340 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .198 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .001 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .265 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถเปรียบเทียบได้ของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 35.40 (R^2 = .354)

สมมติฐานที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

ตัวแปร	ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.278	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.380	6.518	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.140	2.407	.017*
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.360	5.965	.000**
R = .651. R^2 = .424 F = 97.530 Sig. = .000**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .380 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .360 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .140 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .017 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.40 (R^2 = .424)

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.260	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.490	8.596	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.200	3.600	.000**
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.350	5.932	.000**
R = .702 R^2 = .493 F = 128.811 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .490 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .200 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .350 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความทันเวลาของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 49.30 (R^2 = .493)

สมมติฐานที่ 6 เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้

ตัวแปร	ด้านความสามารถเข้าใจได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.053	.000
ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี	.370	6.271	.000**
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี	.175	2.946	.003**
ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	.280	4.500	.000**
R = .610 R^2 = .372 F = 78.442 Sig. = .000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .370 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .175 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .003 และด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .280 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถเข้าใจได้ของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 37.20 (R^2 = .372)

สมมติฐานที่ 7 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ตาราง 7 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ตัวแปร	ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.103	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.240	3.923	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.180	3.103	.002**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.120	2.130	.034*
R = .605 R^2 = .366 F = 56.881 Sig. = .000**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .240 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .180 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .002 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .285 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .120 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .034 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 36.66 (R^2 = .366)

สมมติฐานที่ 8 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ตาราง 8 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ตัวแปร	ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.378	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.275	4.508	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.305	5.364	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.095	1.765	.078
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	.260	4.464	.000**
R = .655 R^2 = .429 F = 74.210 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .275 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .305 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .002 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .260 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .095 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .078 แสดงให้เห็นว่า ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.90 (R^2 = .429)

สมมติฐานที่ 9 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้

ตาราง 9 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้

ตัวแปร	ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.010	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.265	4.203	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.150	2.419	.016*
ด้านทักษะการสื่อสาร	.148	2.500	.013*
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	.195	3.095	.002**
R = .571 R^2 = .326 F = 48.115 Sig. = .000**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .265 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .195 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .002 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .150 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .016 และด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .148 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .013 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถเปรียบเทียบได้ของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 32.60 (R^2 = .326)

สมมติฐานที่ 10 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

ตาราง 10 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้

ตัวแปร	ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.079	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.230	3.810	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.320	5.625	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.105	1.923	.055
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	.298	5.088	.000**
R = .669 R^2 = .448 F = 80.004 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .230 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .320 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .298 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .105 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .055 แสดงให้เห็นว่า ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 44.80 (R^2 = .448)

สมมติฐานที่ 11 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา

ตาราง 11 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.696	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.260	4.417	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.250	4.444	.000**

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา		
	Beta	t	Sig.
ด้านทักษะการสื่อสาร	.140	2.600	.010**
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	.325	5.741	.000**
R = .680 R^2 = .462 F = 85.321 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .260 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .250 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .140 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .010 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .325 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันเวลา ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความทันเวลาของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 46.20 (R^2 = .462)

สมมติฐานที่ 12 ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้

ตาราง 12 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจ

ตัวแปร	ด้านความสามารถเข้าใจได้		
	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		5.075	.000
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	.250	4.091	.000**
ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ	.210	3.559	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.200	3.545	.000**
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	.235	3.833	.000**
R = .622 R^2 = .387 F = 62.447 Sig. = .000**			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .250 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .210 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 ด้านทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .200 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ

Sig. เท่ากับ .000 และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .235 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงินด้านความสามารถเข้าใจได้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ยังสามารถอธิบายการผันแปรความเกี่ยวข้องกับความสามารถเข้าใจได้ของผู้ทำบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 38.70 (R^2 = .387)

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยผลที่ได้จากการศึกษา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชไมพร บัวแก้ว (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้บริหาร ในเขตภาคใต้ ซึ่งผลวิจัยพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อในการตัดสินใจ ทั้งด้านการวางแผนและการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กิจการจะต้อบมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกิจการ เพื่อให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำรานงานทางการเงิน

2. อิทธิพลของความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพร หนูประเสริฐ (2565) ได้ศึกษา ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลและการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล ประกอบไปด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพบัญชี รวมทั้งทักษะทางด้านภาษะ และความรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีผลดีต่อคุณภาพงบการเงิน และส่งเสริมให้ข้อมูลในงบการเงินเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษา พบว่า ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล ด้านการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตน์ เอียดงามสม (2566) พบว่าทักษะด้านการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงบการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ อาจจะเป็นเพราะ ทักษะด้านการสื่อสารไม่สามารถวัดความเป็นธรรมหรือพิสูจน์ยืนยันได้

องค์ความรู้ใหม่

1. องค์ความรู้ที่ได้ช่วยยืนยันผลการวิจัยในอดีตว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีและความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัล มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจ SMEs ภาคบริการของประเทศไทย

2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผสานกับความเป็นมืออาชีพ เป็นการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดทำบัญชี เพื่อยกระดับคุณภาพงบการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการศึกษาได้ทราบถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีในยุคปัจจุบันที่ในระบบเทคโนโลยีในการทำงานเพื่อพัฒนาและลดความผิดพลาดให้กับองค์กร

1.2 ผลการศึกษาได้ทราบถึงความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน ซึ่งเป็นเกณฑ์พิจารณาแรกของผู้บริหารในการคัดสรรพนักงานที่มีคุณภาพ และต้องมีทักษะมีเป็นมืออาชีพ ทันสมัยต่อยุคที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว การเพิ่มข้อมูลเชิงคุณภาพจะช่วยให้การวิเคราะห์มีความสมบูรณ์และลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลเชิงบวกคุณภาพของงบการเงิน อาทิ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยปฏิบัติงาน หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้มีตัวแปรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จารุวรรณ แซ่เต้า. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชลมาศ เทียบคุณ. (2562). *สมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตภาคใต้.* บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชาญศักดิ์ เกิดสุข. (2565). กลยุทธ์การจัดการธุรกิจสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Modern Learning Development, 7*(7), 169–187.

ชไมพร บัวแก้ว. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในมุมมองของผู้บริหาร ในเขตภาคใต้.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

โชษิตา คลายศรี. (2563). *นวัตกรรมเทคโนโลยีและสารสนเทศส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรทางบัญชีขององค์กรและประสิทธิภาพในงานบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธนิศร์ วินิจสร. (2563). *ปรับมุมมองส่องโลกดิจิทัล สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.* สืบค้น 16 เมษายน 2568 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/123188.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พัชรพร หนูประเสริฐ. (2565). *ความเป็นมืออาชีพยุคดิจิทัลและการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงินของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มณีรัตน์ เอียดงามสม. (2566). *ทักษะการปรับตัวของนักบัญชียุคดิจิทัลในสถานประกอบการอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี.* รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). *มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ปรับปรุงปี 2562.* สืบค้น 16 เมษายน 2568 จาก https://www.tfac.or.th/article/detail/94713.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2566). *จำนวนผู้ประกอบการมาตรฐานอุตสาหกรรม เอส.* สืบค้น 27 มกราคม 2568 จาก https://www.smebigdata.com/msme/dashboard-t1

อมรรัตน์ ศรีชัย. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพตนเองกับความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อริสา ศรีชัยนาท. (2562). *ทักษะด้านเทคโนโลยีของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล.* สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

Marketing mix factors affecting consumers purchase behavior of environmentally friendly products in Thailand

อาทิตยา ลาวงศ์ [1*]
Atitaya Lavong [1*]

[1] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University
Corresponding author's e-mail: atitaya.la@bru.ac.th [1]

Received: May 19, 2025 Revised: June 1, 2025 Accepted: July 25 10, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, พฤติกรรมการซื้อ, พฤติกรรมผู้บริโภค, ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Abstract

The objective of this research was to study the marketing mix factors influencing consumer purchase behavior toward environmentally friendly products in Thailand. The sample consisted of 400 consumers in Thailand who had previously purchased environmentally friendly products. Data were collected via an online questionnaire, which was reviewed and validated for content validity by experts. The statistical methods used for data analysis included mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and simple regression analysis. The research findings revealed that marketing mix factors – specifically product, price, promotion, personnel, and physical evidence– had a positive relationship with a significant positive impact on overall consumer purchase behavior toward environmentally friendly products at the .05 significance level. The results revealed that product, price, promotion, people and physical evidence factors positively and significantly influence overall eco–friendly product purchase behavior at the 0.05 level.

Keywords: marketing mix, buying behavior, consumer behavior, environmentally friendly product

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากจำนวนประชากรโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้การผลิตและการบริโภคเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับการพัฒนาอุตสาหกรรมนับแต่อดีตจวบจนปัจจุบันก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคจึงเริ่มให้ความสนใจกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค หนึ่งในนั้นคือ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการที่ผลิตด้วยกระบวนการที่เป็นมิตรต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การเลือกใช้วัตถุดิบที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หรือย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ตลอดไปจนขั้นตอนการผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดของเสียและมลพิษ เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (สัญชัย ลั้งแท้กุล และเจษฎา นกน้อย, 2568) อีกทั้งจากการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นทำให้หลากหลายภาคส่วนต่างหันมาให้ความใส่ใจและสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง อาทิ ในปี พ.ศ. 2515 องค์กรสหประชาชาติ (United Nations) ได้จัดการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน ในหัวข้อเรื่อง “การประชุมระหว่างประเทศเรื่องสิ่งแวดล้อมของมนุษย์” หรือในปี พ.ศ. 2554–2555 กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้จัดทำโครงการส่งเสริมการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์ต้นแบบของชุมชน รวมทั้งประเทศไทยได้เริ่มแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีมาตรการที่สำคัญคือ การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน การปรับฐานการผลิตภาคเกษตรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การปรับฐานการผลิตภาคอุตสาหกรรมให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการจัดการพลังงานหมุนเวียนอย่างยั่งยืน เป็นต้น (สิริพัฒนัญ ชินเศรษฐพงศ์, 2561)

ปัญหามลพิษทางอากาศที่เกิดจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน ปัญหามลพิษทางน้ำที่มาจากการปนเปื้อนสารเคมีจากชุมชนหรือแหล่งอุตาสาหกรรม และปัญหาจากการทิ้งขยะและของเสียที่เกิดจากการอุปโภค บริโภค ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคทุกคนต่างได้รับผลกระทบจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากน้อยแตกต่างกันไป และค่อนข้างที่จะเป็นปัญหาใกล้ตัวของผู้บริโภคส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตระหนักและมีการปรับเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อช่วยลดการสร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอยู่บ้างแล้ว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565) จะเห็นว่า ในด้านผู้บริโภคนั้นมีการซื้อสินค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์สีเขียวเพราะต้องการสนับสนุนการปกป้องสิ่งแวดล้อม แรงดึงดูดทางสังคมในเรื่องสิ่งแวดล้อมจึงมีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์

สีเขียวเป็นอย่างมาก และผู้บริโภคในปัจจุบันคำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในลักษณะนี้ส่งผลต่อการพิจารณาและการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ (Kaur & Bhatia, 2018) ดังผลสำรวจของ Mintel ที่พบว่าผู้บริโภคในประเทศไทยมีความต้องการใช้จ่ายน้อยลง ในยุคหลังโควิดโดยประมาณ 3 ใน 4 คน หรือ 75% เลือกที่จะเก็บออมเพื่ออนาคตมากกว่าการใช้เงินไปกับการซื้อสิ่งของต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันยังยินดีที่จะจ่ายเงินไปกับผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพมากถึง 53% ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองที่น่าเชื่อถือ 39% และผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 36 % (ประชาชาติธุรกิจ, 2566) ทำให้หลากหลายองค์กรธุรกิจหันมาปรับเปลี่ยนเพื่อเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสินค้าโดย เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงกลางน้ำและปลายน้ำอย่างสมดุล เพื่อมุ่งสร้างสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสู่ตลาดโลก (Hoang Duc & Do Ba, 2017) ในการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันผู้ประกอบการและนักการตลาดจะให้ความสำคัญ โดยการนำแนวคิดด้านการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม (environmental marketing) เข้ามาช่วยในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) เพื่อสร้างความสนใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์และองค์กร (ชนากานต์ อุณาพรหม และคณะ, 2566)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย เพื่อพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ใหม่สำหรับวงการวิชาการ โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อความยั่งยืนของอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการและธุรกิจอื่น ๆ และสามารถยกระดับสู่ประเทศให้มีการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้สามารถแข่งขันได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทยของผู้บริโภคในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix)

Kotler (2000) กล่าวว่า ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่กิจการนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง วัตถุ หรือสิ่งที่เสนอขายแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนอง ความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าที่ให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ 2) ด้านราคา หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการหรือเป็นคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้าเสนอจ่าย โดยผู้บริโภคใช้เปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยหน่วยหรือกิจกรรมที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากกิจการไปยังตลาด ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้าหรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าออกสู่ตลาด 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติ แนวคิด ความเชื่อ

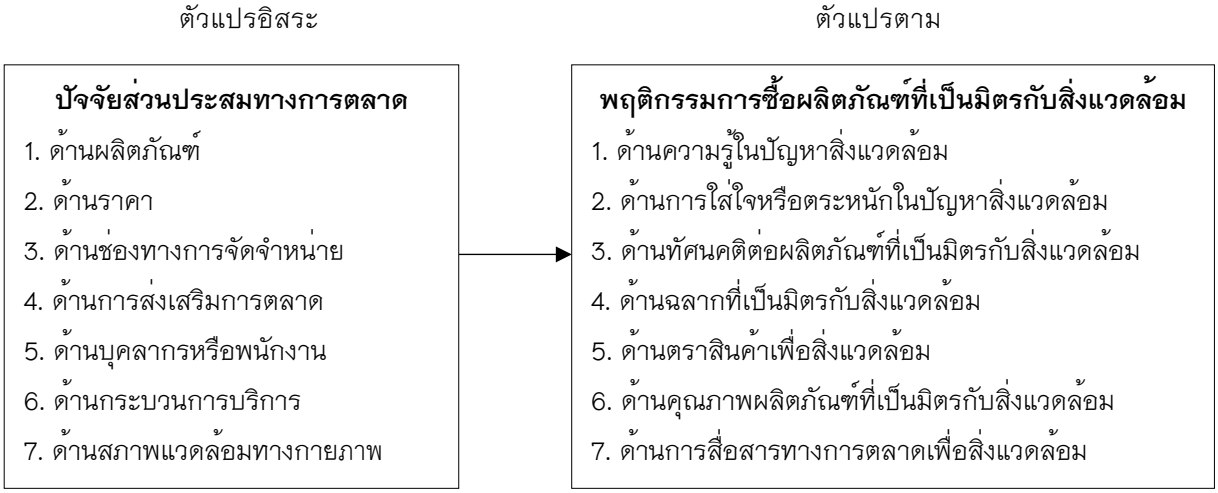
เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจใช้คนและไม่ใช้คน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า 5) ด้านบุคลากรหรือพนักงาน หมายถึง บุคลากรทั้งหมดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้า และบริการให้กับผู้บริโภค ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้และช่วยกระตุ้นการตัดสินใจจากการที่ลูกค้าได้สัมผัสกับบุคลากรที่มาให้บริการ 6) ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินงานบริการของธุรกิจที่จะส่งมอบสินค้าและบริการไปยังลูกค้า ไม่ว่าจะใช้บุคคล เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ และ 7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้จากการเลือกสินค้าหรือมาใช้บริการที่ใช้ เป็นเครื่องมือสื่อสารให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นและเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจแรกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก

ทฤษฎีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ออตแมน (2554) กล่าวถึงทฤษฎีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ว่าเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมในการสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ให้แก่ผู้ประกอบการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจที่ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมอย่างแท้จริง โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจาและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งพื้นฐานไม่ซับซ้อนและเป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Bloom et al., 1971) 2) ด้านการใส่ใจหรือตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นคุณลักษณะทางด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ที่แสดงถึงความกังวล สนใจ ห่วงใย ชอบหรือไม่ชอบ ในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม (Yeung et al., 2016) ผู้บริโภคที่มีความกังวลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นคนที่ทราบว่าการผลิต การกระจายสินค้า การใช้ และการกำจัดซากของผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะสามารถช่วยลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองในการอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี เป็นสิ่งที่พึงกระทำ (Grunert & Juhl, 1995) 3) ด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยที่ทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป (Rogers, 1973) 4) ด้านฉลากที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือผู้ขาย (Etzel et al., 2007) หรือเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือเกี่ยวกับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ โดยฉลากส่วนใหญ่จะเป็นส่วนหนึ่งของบรรจุภัณฑ์ สามารถแบ่งฉลากออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ฉลากผลิตภัณฑ์ ฉลากแสดงคุณภาพ และฉลากแสดงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ 5) ด้านตราสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม คือ กลุ่มของความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นจากชื่อ เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้วยเหตุนี้เองตราสินค้าจึงมีลักษณะใกล้เคียงกับชื่อเสียง โดยที่ตราสินค้าไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกเสมอไป กล่าวคือ ความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ (ไทบาวท์ และคาลกินส์, 2551) 6) ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ และความปลอดภัยในการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคยอมรับ คุณภาพผลิตภัณฑ์ คือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของตนเอง 7) ด้านการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง การสื่อความหมายของกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ และสร้างการยอมรับระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค โดยมุ่งหวังให้เกิดผลสำคัญคือช่วยกระตุ้นการขาย และสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า กิจกรรมการสื่อสารการตลาดจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง

กล่าวโดยสรุปว่า ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค เนื่องจากกระแสการตื่นตัวทางด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่ทำให้ผู้บริโภคหันมาบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทผู้ผลิตได้นำแนวคิดการสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีแนวคิดอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาเป็นจุดเด่นที่สำคัญอย่างมาก

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย จำนวน 65,951,210 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของ Yamane (1967) มีจำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจรายการ (checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตจังหวัดที่อาศัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม ด้านการใส่ใจหรือตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม ด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านฉลากที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านตราสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ส่วนความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.77 – 0.94 โดยข้อคำถามที่ได้หลังปรับคงเหลือ 56 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้ จัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ (google form) เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2567 – 28 กุมภาพันธ์ 2568 ทำการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยสอบถามประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของตัวเลข แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตจังหวัดที่อาศัย โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 – 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจะนำเสนอในรูปแบบของค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และตอนที่ 3 พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดตามแนวทางของลิเคิร์ท (Likert scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

คิดเห็นมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
คิดเห็นมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
คิดเห็นปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
คิดเห็นน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
คิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (multiple correlation analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

สมมติฐานของการวิจัย

H_1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

H_7 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31–40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และอาศัยอยู่ในจังหวัดนครพนม

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
ด้านผลิตภัณฑ์ (PRO)	4.34	.62	มาก
ด้านราคา (PRI)	4.31	.67	มาก

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA)	4.33	.63	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด (PMO)	4.35	.61	มาก
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (PEO)	4.28	.67	มาก
ด้านกระบวนการบริการ (PRC)	4.32	.63	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (PSY)	4.32	.63	มาก
ภาพรวม	4.32	.64	มาก
พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
ด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม (KNO)	4.34	.63	มาก
ด้านการใส่ใจหรือตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม (CON)	4.27	.65	มาก
ด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ATI)	4.39	.60	มาก
ด้านฉลากที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (LAB)	4.38	.62	มาก
ด้านตราสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม (BRA)	4.22	.68	มาก
ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (QUA)	4.17	.71	มาก
ด้านการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม (COM)	4.24	.67	มาก
ภาพรวม	4.28	.65	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ = 4.35) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 4.34) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ = 4.33) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริโภคในประเทศไทยมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.39) ด้านฉลากที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.38) และด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.34)

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	GRN	PRO	PRI	PLA	PMO	PEO	PRC	PSY	VIF
$\overline{X}$.	4.28	4.34	4.31	4.33	4.35	4.28	4.32	4.32	–
S.D.	.65	.62	.67	.63	.61	.67	.63	.63	–
GRN	–	.231*	.206*	.178*	.185*	.149*	.137*	.143*	–
PRO		–	.211*	.276*	.133*	.142*	.149*	.172*	1.133
PRI			–	.110*	.132*	.119*	.151*	.146*	1.199
PLA				–	.148*	.142*	.140*	.085*	1.651
PMO					–	.118*	.124*	.129*	1.555
PEO						–	.118*	.124*	1.090
PRC							–	.125*	1.039

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	GRN	PRO	PRI	PLA	PMO	PEO	PRC	PSY	VIF
$\overline{X}$.	4.28	4.34	4.31	4.33	4.35	4.28	4.32	4.32	–
S.D.	.65	.62	.67	.63	.61	.67	.63	.63	–
PSY								–	1.052

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าตั้งแต่ 1.039 – 1.651 จะเห็นได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ไม่เกิดปัญหา เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม (GRN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .137 – 0.231

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	3.372	.849		5.286	.019*
ด้านผลิตภัณฑ์ (PRO)	.103	.605	.125	2.493	.041*
ด้านราคา (PRI)	.092	.058	.100	2.082	.038*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA)	.091	.045	.105	2.035	.063
ด้านการส่งเสริมการตลาด (PMO)	.121	.091	.141	2.386	.040*
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (PEO)	.124	.076	.129	2.518	.029*
ด้านกระบวนการบริการ (PRC)	.071	.040	.086	2.504	.120
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (PSY)	.099	.068	.101	2.157	.031*
R = 490 R^2 = .539 AdjR^2 = .518 F = 39.286 Durbin–Watson = 1.611					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (PRO) ด้านราคา (PRI) ด้านการส่งเสริมการตลาด (PMO) ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (PEO) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (PSY) มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 4 5 และ 7 ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA) และด้านกระบวนการบริการ (PRC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตร

ต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม (GRN) ($p > .05$) เมื่อนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (PRO) ด้านราคา (PRI) ด้านการส่งเสริมการตลาด (PMO) ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (PEO) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (PSY) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม (GRN) ได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$GRN = 3.372 + .103(PRO) + .092(PRI) + .121(PMO) + .124(PEO) + .099(PSY)$$

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย สามารถสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เหตุเพราะปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาล้วนเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค การออกแบบให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคจะช่วยผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและขับเคลื่อนสู่สังคมที่ยั่งยืนในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmed et al. (2023) พบว่า ปัจจัยการตลาดแบบผสมผสาน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ ราคา โปรโมชัน และสถานที่ มีผลต่อการตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของลูกค้าในสหรัฐอเมริกา เหตุผลเพราะทั่วโลกทุกวันนี้ให้ความสำคัญกับกระแสด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมกันมากขึ้น ส่วนระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริโภคในประเทศไทยมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านฉลากที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีรัตน์ ปิ่นตุรงค์ (2563) พบว่า ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในปัญหาสิ่งแวดล้อมและด้านความรู้สึกต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาจเกิดจากทัศนคติเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยตรง หากผู้บริโภคมีทัศนคติเชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจะทำให้เกิดความเต็มใจในการเลือกซื้อ ด้านฉลากแสดงให้เห็นว่าสินค้าผ่านการรับรองว่าปลอดภัยและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และด้านความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มีความรู้จะเข้าใจว่าการผลิตหรือบริโภคผลิตภัณฑ์บางอย่างอาจส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเกิดจากเหตุผลที่ผู้บริโภคคิดว่า การออกแบบและผลิตผลิตภัณฑ์เป็นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง ซึ่งการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชระ เวชประสิทธิ์ (2564) พบว่า ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความตั้งใจใช้ผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่เกิดจากกระบวนการผลิตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมช่วยให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ช่วยทำให้ของเสียเป็นศูนย์หรือเหลือน้อยมากที่สุด

ด้านราคา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเนื่องจากผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

และสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค อีกทั้งต้นทุนการผลิตไม่สูงมากจึงทำให้สามารถตั้งราคาที่ผู้บริโภคจ่ายได้ และเมื่อหากเทียบคุณภาพกับผลิตภัณฑ์ทั่วไปทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าคุ้มค่าและไม่เป็นภาระ สอดคล้องกับงานวิจัยของจาตุรงค์ จรัสตระกูล และคณะ (2561) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในการเลือกซื้อตู้เย็นในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นทางเลือกในการเลือกซื้อในระดับราคาที่หลากหลายจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้นไม่จำกัดอยู่แค่กลุ่มรายได้สูง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เหตุเพราะการส่งเสริมการตลาดเป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภค ช่วยให้ผู้บริโภคทราบถึงคุณสมบัติ ประโยชน์ ช่วยกระตุ้นให้เกิดความตระหนักและเปลี่ยนพฤติกรรมในการเลือกซื้อ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความน่าสนใจและความเชื่อมั่นในแบรนด์ เช่น การใช้ฉลากเขียว การรับรองมาตรฐาน ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแบรนด์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahbar & Wahid (2011) พบว่า การส่งเสริมการตลาดด้านสื่อโฆษณาเพื่อสิ่งแวดล้อมถูกใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดในการสื่อสารโดยตรงต่อผู้บริโภค เหตุผลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและสื่อโฆษณา เพื่อเป็นการแนะนำสินค้าและส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน พบว่า ส่งผลเชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากบุคลากรหรือพนักงานเป็นผู้ให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งช่วยให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการซื้อสินค้านั้นมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยรักษ์โลก สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทยา เฉลิมพลวรรณคดี และสมบัติ ธำรงสินถาวร (2563) พบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีบุคลากรในหน่วยงานได้จัดกิจกรรมปกป้องสิ่งแวดล้อมของบริษัท ทำให้เกิดบรรทัดฐานทางสังคมในการตระหนักการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ส่งผลเชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สาเหตุเพราะการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นการสนับสนุนและกระตุ้นพฤติกรรมการเลือกซื้อ โดยสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดโปร่ง มีการตกแต่งที่สื่อถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย เขียวมา (2566) ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสีเขียวต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ SCG Green Choice พบว่า องค์ประกอบทางกายภาพที่มีอิทธิพล คือ การตกแต่งภายในร้านที่เน้นทำจากวัสดุจากธรรมชาติ สื่อถึงการประหยัดพลังงาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดแสดงสินค้าที่สวยงามเห็นความเป็นมาของการผลิตจากวัตถุดิบสู่ผลิตภัณฑ์รักษ์โลก

องค์ความรู้ใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสามารถตอบโจทย์หรือความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงเพราะผู้บริโภคได้ตระหนักถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น สินค้าใช้งานง่ายหรือไม่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม 2) ด้านราคา ในการกำหนดราคามีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นตัวกำหนดทั้งการเข้าถึง ความรู้สึกคุ้มค่า และการยอมรับ

ของผู้บริโภค 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ถือเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน เพราะนอกจากจะช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณค่าของสินค้าแล้ว ยังสามารถสร้างแรงจูงใจและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคไปในทิศทางที่ยั่งยืนและมีจิตสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น 4) ด้านบุคลากรหรือพนักงาน โดยข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับการบริการอย่างจริงใจจากบุคลากรหรือพนักงานจะส่งผลต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้สินค้าอย่างยั่งยืนและมีจิตสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคว่า ผลิตภัณฑ์นั้นมีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมจริง การออกแบบพื้นที่ขายบรรจุภัณฑ์ การสื่อสารผ่านสื่อที่มองเห็นได้ (visual communication) และบรรยากาศโดยรวมที่สอดคล้องกับแนวคิดการรักษ์โลก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านราคา ควรมีการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ให้ใกล้เคียงหรือต่ำกว่ากับผลิตภัณฑ์ตามท้องตลาดทั่วไป เพื่อกระตุ้นการซื้อผลิตภัณฑ์ไปทดลองใช้และการตั้งราคาควรสื่อให้ผู้บริโภคเห็นว่า ผลิตภัณฑ์มีปริมาณเหมาะสมและคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป และยังครอบคลุมไปถึงวิธีการเลือกวิธีชำระค่าผลิตภัณฑ์ เช่น การชำระด้วยเงินสด สแกนจ่าย หรือบัตรเครดิต เป็นต้น

1.2 ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ควรเพิ่มองค์ความรู้ให้บุคลากรหรือพนักงานเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงทักษะในการสื่อสารและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีในกรณีที่ลูกค้าเกิดข้อสงสัย และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการอยู่ตลอดเวลา

1.3 ด้านกระบวนการการบริการ ควรมีการจัดกระบวนการที่ดีในการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความคาดหวัง เช่น การจัดคิว การจองล่วงหน้า การติดตามผลการให้บริการ เพราะแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานขององค์กรส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอีก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริโภค รวมถึงผู้ประกอบการและอุตสาหกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการอย่างสูงสุด

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมแนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตัวแปรต่าง ๆ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2567). *ข้อมูลทางการปกครองทั่วประเทศ.* สืบค้น 1 ตุลาคม 2567 จาก https://dopa.go.th/news/cate1/view10445.

จาตุรงค์ จรัสตระกูล, อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า และพาชิตชนัต ศิริพานิช. (2561). พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์เครื่องทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้บริโภคไทยและเยอรมนี. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 32*(102), 165–181.

ชนากานต์ อุณาพรหม, วลีรัตน์ แสงไชย, ศุภกานต์ โสภาพร และธนดล อามาตพล. (2566). ทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 13*(1), 178–193.

ไทบาวท์, อลิซ เอ็ม และคาลกินส์, ทิม. (2551). *การสร้างแบรนด์ของ Kellogg: Kellogg on branding* (ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์, ผู้แปล). เอ็กซเปอร์เน็ท.

ประชาชาติธุรกิจ. (2566). *Gen Z ในไทย 36% นิยมซื้อผลิตภัณฑ์รักษ์โลก.* สืบค้น 1 กรกฎาคม 2568 จาก https://www.prachachat.net/d-life/news-1211909

วัชระ เวชประสิทธิ์. (2564). อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความตั้งใจใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรกำกับ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 11*(2), 90–100.

วันทยา เฉลิมพลวรรณคดี และสมบัติ ธำรงสินถาวร. (2563). ปัจจัยด้านการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจระดับบุคคลและปัจจัยด้านสังคม ที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 9*(1), 1–20.

วุฒิชัย เขียวมา. (2566). *อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสีเขียวต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ SCG Green Choice.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). *ผลสำรวจพฤติกรรมและมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อปัญหาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและแนวโน้มความสนใจลงทุนด้าน ESG.* สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2567 จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/ESG-consumer-z3337.aspx

สัญชัย สั้งแท้กุล และเจษฎา นกน้อย (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของประชาชนในจังหวัดสงขลา. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 14*(2), 175–188.

สิริพัฒนัญ ชินเศรษฐพงศ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุนีรัตน์ ปิ่นตุรงค์. (2563). *ทัศนคติและพฤติกรรมต่อการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในประเทศไทย.* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ออตแมน, แจกเกอลีน เอ. (2554). *Green marketing: พิมพ์เขียวการตลาดวิถีวัฒณ์โลก* (วีระ มานะรวัยสมบัติ, ผู้แปล). เออาร์ไอพี.

Ahmed, R. R., Streimikiene D., Qadir H. & Streimikis, J. (2023). Effect of green marketing mix, green customer value, and attitude on green purchase intention: evidence from the USA. *Environmental Science and Pollution Research, 30*, 11473–11495. จาก https://www.studocu.com/vn/u/59914327?sid=01715004441.

Bloom, B. S., Hastings, J. T., & Madaus, G. F. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning.* McGraw-Hill.

Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2007). *Marketing* (14th ed). McGraw-Hill/Irwin.

Grunert, S. C., & Juhl, H. J. (1995). Values, environmental attitudes, and buying of organic foods. *Journal of Economic Psychology, 16*, 39–62.

Hoang Duc, B., & Do Ba, K. (2017). Business responses to climate change: Strategies for reducing greenhouse gas emissions in Vietnam. *Asia Pacific Business Review, 23*(4), 596–620. https://doi.org/10.1080/13602381.2016.1212557

Kaur, M., & Bhatia, A. (2018). The impact of consumer awareness on buying behavior of green products. *International Journal of Scientific Research and Management*, *6*(4), 250–255.

Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. Prentice Hall.

Rogers, E. M. (1973). Mass media and interpersonal communication. In I. de Sola Pool & W. Schramm (Eds.), *Handbook of communication*. Rand McNally.

Rahbar, E. & Abdul Wahid, N. (2011). Investigation of green marketing tools' effect on consumers' purchase behavior. *Business Strategy Series*, *12*(2), 73–83. https://doi.org/10.1108/17515631111114877.

Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. Prentice–Hall.

Yeung, A. S., Han, F., & Lee, F. L. M. (2016). Reciprocal relations between Chinese students' beliefs of competence, effort goal, and academic achievement. In R. B. King & A. B. I. Bernardo (Eds.), *The psychology of Asian learners: A festschrift in honor of David Watkins* (pp. 319–336). Springer. https://doi.org/10.1007/978–981–287–576–1_20.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

อิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

The influences of digital – era accounting skills and ERP system usage on the quality of financial report in manufacturing industrial in Bangkok

ชญาชุศา พันธุ์ถนอม [1*], กัลยาภรณ์ ปานมะเริง [2]
Chayachusa Punthanom [1*], Kalyaporn Panmaroeng [2]

[1,2] หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1,2] Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author: E-mail: chayachusa.pun@spumail.net [1], kalyaporn.pa@spu.ac.th [2]

Received: July 3, 2025 Revised: July 24, 2025 Accepted: July 25, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล และทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพและความถูกต้อง ด้านความสามารถเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การใช้งานระบบ ERP ประกอบด้วย การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพและความถูกต้อง ด้านความสามารถเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล, การใช้งานระบบ ERP, คุณภาพรายงานทางการเงิน

Abstract

This research aimed to 1) examine the influence of digital accounting skills on the financial reporting quality of manufacturing plants in Bangkok and 2) examine the influence of ERP system usage on the financial reporting quality of manufacturing plants in Bangkok. The data were collected via questionnaires from a sample of 322 accountants and accounting officers employed in manufacturing plants across Bangkok. The data were analyzed using multiple regression analysis. The findings revealed that 1) digital accounting skills – comprising technology skills, data analysis and problem–solving skills, and communication and collaboration skills – exerted a significant positive influence on financial reporting quality in terms of accuracy, understandability, relevance, and timeliness, at.05 significance level. 2) ERP system usage, including financial data management, internal control management, and top management support, exerted statistically significant positive influence on financial report quality of manufacturing plants in Bangkok across all dimensions: accuracy, understandability, relevance, and timeliness ($p < .05$).

Keywords: digital–era accounting skills, ERP system utilization, financial reporting quality

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กรธุรกิจทุกประเภท โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากให้มีประสิทธิภาพและแม่นยำ การปรับใช้ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ช่วยให้การทำงานของฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความรวดเร็วและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้แบบบูรณาการ

นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากบทบาทของนักบัญชีในปัจจุบันมิได้จำกัดเพียงการบันทึกข้อมูล แต่ต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารข้อมูลทางการเงินให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีดิจิทัล การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (big data management) และการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางการเงินสมัยใหม่ รวมถึงทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา จะช่วยให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้อง ทันเวลา และเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจขององค์กร สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพบัญชีสากลและสนับสนุนให้องค์กรแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (เพ็ญนภา เกื้อเกต และคณะ, 2563; ศรีสุดา อินทมาศ, 2563)

ระบบ ERP มีบทบาทสำคัญในฐานะระบบหลักที่ช่วยองค์กรในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงระบบงานภายในองค์กรเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นระบบบัญชีและการเงิน ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบการผลิต และระบบกระจายสินค้า ทั้งหมดสามารถทำงานและใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านฐานข้อมูลเดียวของระบบ ERP ซึ่งช่วยให้กระบวนการดำเนินงานมีความสอดคล้องกัน ลดเวลาและขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวางระบบบัญชี การศึกษารวบรวมข้อมูลและความต้องการ วิเคราะห์ ออกแบบ จัดหาหรือสร้าง ติดตั้ง ใช้งาน ติดตามผล และปรับปรุงระบบบัญชี

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบัญชีสอดคล้องกับวัฒนธรรมและความต้องการขององค์กรตั้งแต่ระดับกลยุทธ์จนถึงระดับปฏิบัติการมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างที่คาดหวังโดยผู้มีส่วนได้เสีย มีไหวพริบในการปฏิบัติงานและการจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การลงมือทำอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพและมีคุณค่ามีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำรงตนและการปฏิบัติงานตลอดถึงมีการพัฒนาตนอย่างต่อเนื่องให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก เศรษฐกิจ และสังคม (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2566)

ปัญหาคุณภาพรายงานทางการเงินในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครอาจมีสาเหตุมาจาก ทักษะดิจิทัลของนักบัญชี และ การใช้งานระบบ ERP อย่างไม่เต็มที่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทักษะของบุคลากรบัญชี และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการเงินในองค์กร คุณภาพรายงานทางการเงิน เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสขององค์กร การที่รายงานทางการเงินมีคุณภาพสูงหมายถึงข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและสามารถเปรียบเทียบได้ตามมาตรฐานบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2565) หากรายงานทางการเงินขาดคุณภาพ อาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร นักลงทุน และหน่วยงานกำกับดูแลรวมถึงอาจทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นจากคู่ค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

การศึกษากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีอุตสาหกรรมที่มีความหลากหลายและมีการนำเทคโนโลยี ERP มาใช้ในกระบวนการผลิตและบริหารจัดการต้องจัดการข้อมูลทางบัญชีและการดำเนินงานที่ซับซ้อนและมีปริมาณมาก ใช้ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรช่วยเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน การดำเนินงานของโรงงานต้องการข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องทันเวลาและสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลการผลิตได้โดยตรง การเลือกศึกษากลุ่มนี้จึงสะท้อนถึงการประยุกต์ใช้ ERP ในบริบทจริงและสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางพัฒนาทักษะบุคลากรด้านบัญชีและเพิ่มคุณภาพรายงานทางการเงิน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ซึ่งเลือกศึกษากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา วางแผน ปรับปรุง และให้เข้าใจถึงบทบาททักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่มีต่อการยกระดับคุณภาพรายงานทางการเงินในบริบทของอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อส่งผลให้รายงานทางการเงินมีคุณภาพตามมาตรฐานการบัญชีเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

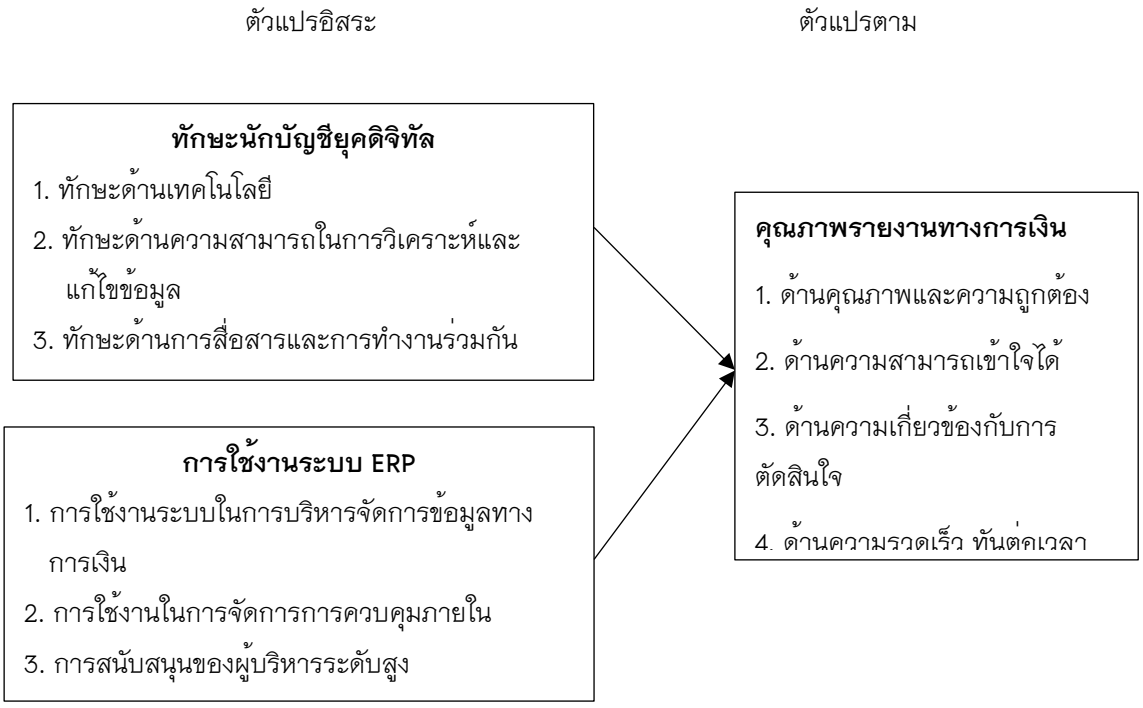
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่สำคัญเกี่ยวกับทักษะนักบัญชียุดิจิทัล (ศรีสุดา อินทมาศ, 2563) ซึ่งนักบัญชีต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการที่ทันสมัยอย่างรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ดีขึ้นในองค์กร การเพิ่มขึ้นของข้อมูลขนาดใหญ่ ทำให้นักบัญชีมีทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูลที่ดีเพื่อเปลี่ยนข้อมูลที่ซับซ้อนให้กลายเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ด้วยความก้าวหน้าในปัญญาประดิษฐ์ นักบัญชีควรใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงบทบาทของตนโดยมุ่งเน้นไปที่การให้คำปรึกษาทางการเงินและการวางแผนภาษีแทนที่จะเป็นเพียงการป้อนข้อมูล การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้บทบาทนักบัญชีเปลี่ยนจากผู้ทำบัญชีมาเป็นผู้จัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ โดยนักบัญชีต้อง 1) จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ 2) เข้าใจระบบสารสนเทศขององค์กรและโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง 3) มีความรู้ด้านการวางระบบสารสนเทศและการกำกับดูแลการใช้ระบบ 4) เลือกที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบ 5) ใช้ข้อมูลจากระบบเพื่อการตัดสินใจ 6) พัฒนาความรู้ด้านกลยุทธ์ และ 7) ปรับทัศนคติมองระบบดิจิทัลเป็นเครื่องมือเสริมศักยภาพการทำงาน ไม่ใช่การแทนที่บทบาทนักบัญชี โดยมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ความหมายระบบ ERP หรือ Enterprise Resource Planning หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กรอย่างบูรณาการ โดยครอบคลุมตั้งแต่การผลิต การจัดซื้อ การขาย การบัญชี การเงิน คลังสินค้า และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถวางแผน ควบคุม และติดตามการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน การใช้งานระบบ ERP ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เพิ่มความแม่นยำในการบันทึกข้อมูล และสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ณัชริกาญจน์ เธียรวรนันท์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2564) ระบุคุณลักษณะของสารสนเทศทางการบัญชีซึ่งรวมถึงรายงานการเงินที่มีประโยชน์ ดังนี้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (relevance) ข้อมูลช่วยให้คาดการณ์หรือยืนยันผลการตัดสินใจได้ความเชื่อถือได้ (reliability) ข้อมูลถูกต้อง ปราศจากอคติ และตรวจสอบได้ ความครบถ้วนสมบูรณ์ (completeness) ครอบคลุมข้อมูลสำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ความทันเวลา (timeliness) ข้อมูลพร้อมใช้งานทันก่อนหมดความสำคัญต่อการตัดสินใจ ความสามารถเข้าใจได้ (understandability) ข้อมูลจัดทำให้ง่ายต่อการตีความและใช้งาน ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (verifiability) ข้อมูลสามารถตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องได้จากหลายแหล่ง ความสามารถเข้าถึงได้ (accessibility) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและทันเวลา ข้อมูลในรายงานทางการเงินต้องเชื่อถือได้จึงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ข้อมูลที่เชื่อถือได้ที่มีนัยสำคัญและความลำเอียง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการทำวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,662 แห่ง (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2568) ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2568

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% หรือ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพรายงานทางการเงินของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการการใช้งานระบบ ERP เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 5 ปัญหา ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกรายละเอียดแสดงข้อเสนอแนะของตนเองเพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item–Objective Congruence: IOC) พบว่า มีค่า IOC สูงกว่า .5 ทุกข้อ ทั้งนี้

ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 – 1.00 และพิจารณาค่า Cronbach's alpha ด้วยค่าตั้งแต่ .7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยวางแผนเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ google form จัดส่งและเก็บรวบรวมจากนักบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2568 ถึง 20 พฤษภาคม 2568 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยวิธีการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล คือ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน และการใช้งานระบบ ERP คือ การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพรายงานทางการเงิน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและความถูกต้อง ด้านความสามารถเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีอายุ 30 – 35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณรายงานการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏตามตาราง 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล

ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ทักษะด้านเทคโนโลยี	4.44	.34	มากที่สุด
ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล	4.48	.30	มากที่สุด
ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน	4.41	.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.45	.30	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = .30) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = .30) รองลงมา ทักษะด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = .34) และทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41, S.D. = .38) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้งานระบบ ERP

การใช้งานระบบ ERP	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน	4.46	.37	มากที่สุด
การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน	4.43	.37	มากที่สุด
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	4.32	.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	.35	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้งานระบบ ERP ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = .35) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = .37) รองลงมา การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = .37) และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = .47) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพรายงานทางการเงิน

คุณภาพรายงานทางการเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพและความถูกต้อง	4.45	.34	มากที่สุด
ด้านความสามารถเข้าใจได้	4.43	.39	มากที่สุด
ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	4.44	.35	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	4.43	.37	มากที่สุด
ภาพรวม	4.44	.32	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาด้านพบว่า ด้านคุณภาพและความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = .34) รองลงมา ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = .35) ด้านความสามารถเข้าใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = .39) และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = .37) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รายละเอียดปรากฏตามตาราง 4 – 5 ดังนี้

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล	คุณภาพรายงานทางการเงิน				
	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)		6.154	.000*		
1. ทักษะด้านเทคโนโลยี	.209	3.278	.001*	.407	2.458
2. ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล	.210	3.813	.000*	.543	1.842
3. ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน	.356	5.550	.000*	.400	2.500
n = 322 R = .690 R^2= .476 Adjusted R^2= .471 SEE = .231 F = 96.118 Sig. = .000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคืออยู่ระหว่าง 1.842 – 2.500 คือไม่เกิด multicollinearity ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมาก อธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .476 หมายความว่า ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 47.60

ภาพรวมทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล และทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .209 .210 และ .356 ตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 .001 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .000 < .05) แสดงให้เห็นว่าทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล และทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regressions analysis)

ตัวแปร การใช้งานระบบ ERP	คุณภาพรายงานทางการเงิน				
	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)		9.511	.000*		
1. การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน	.272	4.806	.000*	.437	2.289
2. การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน	.258	4.477	.000*	.423	2.365
3. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	.320	6.366	.000*	.554	1.806
n = 322 R = .745 R^2 = .555 Adjusted R^2 = .550 SEE = .213 F = 131.970 Sig. = .000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) การใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 กล่าวคืออยู่ระหว่าง 1.806 – 2.365 คือไม่เกิด multicollinearity ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมาก อธิบายความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .555 หมายความว่า การใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 55.50

ภาพรวมการใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ Standardized Coefficients) เท่ากับ .272 .258 และ .320 ตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig. เท่ากับ .000 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .000 < .05) แสดงให้เห็นว่าการใช้งานระบบ ERP ประกอบด้วย การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัล ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล และทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงาน

อุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยศึกษาความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัล พบว่าความเป็นมืออาชีพด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและทักษะเฉพาะทางบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน นักบัญชียุคใหม่ไม่เพียงปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้องและการวิเคราะห์เชิงลึก ช่วยให้การจัดการข้อมูลทางการเงินมีประสิทธิภาพ สื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญนภา เกื้อเกต และคณะ (2563) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพ การดำเนินงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา พบว่าความเป็นมืออาชีพในยุคดิจิทัลและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพงบการเงิน โดยเฉพาะในด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลบัญชีสอดคล้องกับงาะหว่างรานวิจัยของนิรมล คชแก้ว (2565) ได้ด้ศึกษาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดทำงบการเงินของธุรกิจ SMEs ในกลุ่มภาคใต้ฝั่งอันดามัน พบว่า ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ทั้งในด้านความถูกต้อง ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความรวดเร็วทันเวลา ชี้ให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่ เช่น การใช้โปรแกรมบัญชีดิจิทัล ระบบ ERP และการจัดการข้อมูลแบบเรียลไทม์ เพื่อสร้างรายงานทางการเงินที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการผู้บริหาร ความรู้ทางบัญชีแบบเดิมไม่เพียงพออีกต่อไป นักบัญชีต้องปรับตัวและบูรณาการทักษะดิจิทัลเข้ากับการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการใช้งานระบบ ERP ประกอบด้วย การใช้งานระบบในการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้งานในการจัดการการควบคุมภายใน และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพและความถูกต้อง ด้านความสามารถเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ด้านบัญชีและการเงิน พบว่า การใช้ ERP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเปลี่ยนบทบาทนักบัญชีจากงานธุรการสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความสามารถผู้ใช้งาน และการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ ซึ่งทำให้การจัดทำรายงานทางการเงินมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยอิทธิพลของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทาง การเงินของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ การเชื่อมโยงระหว่างทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลกับคุณภาพรายงานทางการเงิน แสดงให้เห็นว่าทักษะด้านเทคโนโลยี การวิเคราะห์และแก้ไขข้อมูล และการสื่อสารร่วมกันของนักบัญชีมีอิทธิพลโดยตรงต่อความถูกต้อง ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความทันเวลาของรายงานทางการเงิน ซึ่งยังไม่มีการศึกษาในบริบทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครมาก่อน การใช้งานระบบ ERP ในการยกระดับคุณภาพรายงานทางการเงิน ระบุชัดว่าการใช้งาน ERP ทั้งด้านการบริหารจัดการข้อมูลทางการเงิน การควบคุมภายใน

และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง เป็นปัจจัยสำคัญที่ยกระดับคุณภาพรายงานทางการเงิน ซึ่งช่วยสนับสนุนการลงทุนด้านระบบ ERP ให้คุ้มค่าและตอบโจทย์องค์กรการผลิต ผลวิจัยให้ข้อมูลที่สามารถใช้ปรับปรุงการฝึกอบรมในสถานประกอบการและการปรับหลักสูตรการเรียนการสอนบัญชีในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมกับการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีการใช้ ERP อย่างแพร่หลาย โดยงานวิจัยศึกษาสองปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลและการใช้งาน ERP เพื่อประเมินผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน สามารถต่อยอดเป็นแนวทางการวิจัยและพัฒนาเชิงนโยบายด้านบัญชีดิจิทัลในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลในสถานประกอบการ องค์กรควรจัดอบรมทักษะด้านเทคโนโลยี การใช้ระบบ ERP การวิเคราะห์ข้อมูล และการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง พร้อมสนับสนุนจากผู้บริหารและปรับปรุงระบบ ERP ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการทางบัญชี

1.2 บูรณาการเนื้อหาเทคโนโลยีดิจิทัลและ ERP สู่หลักสูตรบัญชี สถาบันการศึกษาควรปรับปรุงหลักสูตรบัญชีให้ทันสมัย โดยเพิ่มเนื้อหาด้านระบบ ERP ระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบัญชี

1.3 ส่งเสริมให้นักบัญชีพัฒนาทักษะและจริยธรรมวิชาชีพ นักบัญชีควรพัฒนาทักษะด้าน ERP การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (data analytics) และความปลอดภัยทางข้อมูล ควบคู่กับการรักษาความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งานงบการเงิน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยศึกษากลุ่มโรงงานในภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบทักษะและการใช้เทคโนโลยีของนักบัญชีในแต่ละพื้นที่

2.2 ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษา พิจารณาเพิ่มตัวแปรใหม่ เช่น ความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร หรือแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาระบบ ERP เชิงเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบระบบ ERP จากผู้ให้บริการต่าง ๆ เช่น SAP, Oracle, Microsoft Dynamics หรือระบบภายในประเทศ เพื่อวิเคราะห์ฟังก์ชันและผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน

เอกสารอ้างอิง

กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2568). *ข้อมูลโรงงาน.* กระทรวงอุตสาหกรรม. สืบค้น 25 มกราคม 2568 จาก https://www.diw.go.th/webdiw/s-data-fac/.

ณณิชากร กล้องแก้ว, นิภาพรรณ ดุลนีย์, กชพร นามสีฐาน และปรียาณัฐ เอี๊ยบศิริเมธี. (2564). การพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของผู้จัดทำบัญชีในยุคดิจิทัลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา: ในมุมมองของผู้ประกอบการ. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 15*(3), 314–326.

ณัชริกาญจน์ เธียรวรนันท์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา:ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์, 17*(3), 42–59.

นิรมล คชแก้ว และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2565). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดทำงบการเงินของธุรกิจ SMEs ในกลุ่มภาคใต้ฝั่งอันดามัน. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 9(7), 245–258.*

เพ็ญนภา เกื้อเกตุ, ภูริชาติ พรหมเต็ม และวิโรจน์ ไพบูลย์เวชสวัสดิ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12*(1), 153–166.

ศรีสุดา อินทมาศ. (2563). *โอกาสข้ามผ่านกรอบความคิดเดิมสู่โลกใหม่สายอาชีพนักบัญชียุคดิจิทัล.* สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้น 25 มกราคม 2568 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/ 126279

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). *คำจำกัดความ: การวางระบบบัญชี (Accounting Systematization).* สืบค้น 24 มกราคม 2568 จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/166959

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2565). *คุณลักษณะเชิงคุณภาพของรายงานทางการเงิน.* สืบค้น 24 มกราคม 2568 จาก https://www.tfac.or.th

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297–334.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

Factors influencing internal educational quality assurance implementation at faculty-level units within the Marukhanakhon area of Nakhon Phanom University

มีนา บุญระมี [1*]
Meena Boonramee [1*]

[1] คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
[1] Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University
Corresponding author's e-mail: meena@npu.ac.th[1]

Received: June 20, 2025 Revised: July 18, 2025 Accepted: July 29, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม 2) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบริหารจัดการ ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านบุคลากร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 92

คำสำคัญ: ปัจจัยองค์กร, การประกันคุณภาพการศึกษา, วงจรคุณภาพ

Abstract

This study aimed to 1. determine factors influencing the implementation of internal quality assurance at faculty–level units in the Marukhanakhon area, Nakhon Phanom University; 2. examine the level of internal quality assurance operations within faculty–level units; and 3. study the relationship between the factors and the implementation of internal quality assurance. The sample consisted of 149 personnel from faculty–level units within the Marukhanakhon area, Nakhon Phanom University. A questionnaire served as the research instrument. Data were analyzed using descriptive statistics– including frequency, percentage, mean, standard deviation–, and inferential statistics via multiple regression analysis. The research findings revealed that: 1. the overall level of factors influencing the implementation of internal quality assurance within faculty–level units in the Marukhanakhon area, Nakhon Phanom University was at a high level. 2. The overall level of internal quality assurance implementation within faculty–level units in the Marukhanakhon area, Nakhon Phanom University was at high level. 3. The factors significantly influencing internal quality assurance implementation at the faculty level within the Marukhanakhon area, Nakhon Phanom University ($p < .05$) were management, resources and support, organizational culture, and personnel factors. These variables collectively explained 92 percent of the variance.

Keywords: organizational factors, educational quality assurance, quality cycle

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทั้งในมิติของการผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน การวิจัยที่ตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ และการบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA (Plan–Do–Check–Act) อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษามีบทบาทในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายว่าสถาบันการศึกษามีการบริหารจัดการอย่างมีระบบ มีการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เพียงกลไกในการตรวจสอบผลลัพธ์ของการศึกษา แต่เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม และผลักดันการพัฒนาทุกกระบวนการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

แม้ว่ามหาวิทยาลัยนครพนมได้ดำเนินการจัดทำระบบและโครงสร้างด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนแล้ว แต่การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะในเขตพื้นที่มรุกขนครยังประสบปัญหาในหลายประการ จากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในพบว่า หน่วยงานในระดับคณะยังมีข้อจำกัดด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์และกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดความต่อเนื่องในการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูล การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มักเน้นการตอบโจทย์เชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ

อีกทั้งยังขาดงานวิจัยที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน IQA ในระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค ซึ่งมีข้อจำกัดเชิงบริบทที่แตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาในเมืองใหญ่ เขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วยคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยการบิน การศึกษา และวิจัยนานาชาติ ซึ่งมีลักษณะภารกิจและบริบทแตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน IQA อย่างเฉพาะเจาะจง

เพื่อให้การศึกษามีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี Deming (1950) วงจรคุณภาพ PDCA (Plan–Do–Check–Act) ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านการบริหารคุณภาพ และถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน IQA ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นประเด็นที่มีความจำเป็นต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในบริบทภูมิภาค อีกทั้งยังสามารถเป็นต้นแบบเชิงนโยบายสำหรับมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในพื้นที่อื่นของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ
2. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่สถาบันการศึกษาใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของการจัดการศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งในระดับชาติและสากล โดยมีการวางแผน ดำเนินงาน ตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ให้ไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น

ชุติมา ทาสุรินทร์ (2564) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการที่สถานศึกษาดำเนินการบริหารจัดการศึกษาที่มีระบบหรือกระบวนการในการติดตาม กำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของคุณภาพการศึกษา ในขณะที่มุกดา จิตพรมมา (2552) มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทยมีหลายฉบับ ตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จนถึงมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน โดยให้มีการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ความจำเป็นและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ระบุไว้ประกอบด้วย การรักษามาตรฐานการศึกษา การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การสร้างความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ การสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ และการเพิ่มขีดความสามารถของผู้เรียน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีความหลากหลาย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547 อ้างถึงใน กาญจนา ไตรรัตน์, 2556) ได้ให้คำอธิบายว่าปัจจัยทางการบริหารเป็นทรัพยากรโดยทั่วไป ถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วนั้นก็จะดำเนินงานไม่ราบรื่น ไม่ประสบความสำเร็จ ปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ

สเตียรส์ (Steers, 1977 อ้างถึงใน นงลักษณ์ เรือนทอง, 2550) ได้เสนอปัจจัยการบริหารซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์การไว้ 4 ประการใหญ่ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากร และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ในขณะที่ มิลตัน (Milton, 1981 อ้างถึงใน นงลักษณ์ เรือนทอง, 2550) ได้เสนอองค์ประกอบการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพไว้ 3 ประเภทใหญ่ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคลากร ลักษณะของงาน และลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน

เฮอร์ซเบอร์ก เมอซ์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Maussner & Synderman อ้างถึงใน กฤษณา บุณโยประการ, 2560) กล่าวว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (motivation factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (maintenance factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (hygiene factors)

การนำแนวคิดทฤษฎี Edwards Deming (1950 อ้างอิงใน ชนินทร์ แสงแก้ว, 2546) การบริหารงานคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (Deming Cycle หรือ PDCA) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การจัดทำและการวางแผน (plan) การปฏิบัติตามแผน (do) การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล (check) และกำหนดมาตรฐานแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ (act)

ณัฏฐ์ณพัชร์ อ่อนตาม (2562) ได้กล่าวว่าการบริหารงานในองค์กรส่วนใหญ่มีการนำหลักการปฏิบัติงาน PDCA เสมอ โดยมีการดำเนินกิจกรรมบางกิจกรรมที่ครบวงจร ในขณะที่บางกิจกรรมอาจจะไม่ครบวงจรตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริบททั่วไปของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการหลอมรวมสถานศึกษาในจังหวัดนครพนม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ. 2548 โดยมี 8 เขตพื้นที่การศึกษา ในเขตพื้นที่มรุกขนครประกอบด้วย 4 หน่วยงานระดับคณะ ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยการบิน การศึกษา และวิจัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนมมีปรัชญา "พัฒนาตน ตื่นรู้ รับใช้สังคม" และวิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชน" ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยนครพนม มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้สะท้อนข้อเท็จจริงเรื่องคุณภาพและท้าทายมากขึ้น โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยอิงมาตรฐานการอุดมศึกษา 5 ด้าน ตามที่กำหนดในมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณมรกต บัวแดง (2566) พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ (เดมมิ่ง PDCA) 4 ด้าน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.58 การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวคิดที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ทศวรรษ 1990 โดยมีรากฐานมาจากแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมที่นำมาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษา ทฤษฎี PDCA cycle ของ Deming ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย plan (วางแผน) do (ปฏิบัติ) check (ตรวจสอบ) และ act (ปรับปรุง) สอดคล้องกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของไทยที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) ได้กำหนด 4 องค์ประกอบ คือ การพัฒนาระบบ การดำเนินงานตามระบบ การติดตามประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาแสดงให้เห็นถึงการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นกลไกสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับคณะซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการหลักในการจัดการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิไลวรรณ งามฉลาด และคณะ (2562) พบว่า ปัจจัยการบริหารมี 2 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านบริหารจัดการซึ่งครอบคลุมประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ และการประเมินผล และ 2) ด้านความสามารถในการนำ เช่น การจูงใจ การสื่อสาร และการพัฒนาผู้นำ โดยปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับอนุพงศ์ ไชยบุตร และคณะ (2565) พบว่าปัจจัยการบริหารและความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนอยู่ในระดับมากตามทัศนะของผู้บริหารและครู โดยปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง (r = .85) กับความสำเร็จดังกล่าว ซึ่งภาวะผู้นำและการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและระดับคณะมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สุชีวัน อยู่คง และสมใจ สืบเสาะ (2567) พบว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมและระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมสามารถพยากรณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 38.70 (r = .62) แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมปัจจัยการมีส่วนร่วมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ สอดคล้องกับมลิวัลย์ มั่งมี (2563) พบว่าปัญหาหลัก ได้แก่ ขาดความเข้าใจมาตรฐานการประกันคุณภาพ ทักษะการเขียนรายงานไม่เพียงพอ การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ และการกระจายภาระงานไม่สมดุล ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร แสดงให้เห็นว่าการสร้างความเข้าใจ และการยอมรับในระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ความท้าทายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ งบประมาณที่จำกัด และการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรบ่อยครั้ง จึงสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

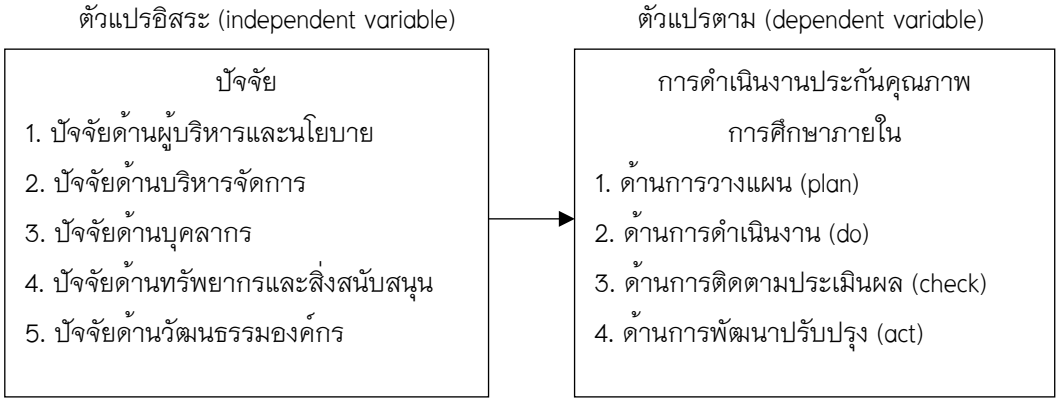
จุฑามาศ เทพเทียมทัศ และคณะ (2567) ได้พัฒนาโมเดลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวคิด PDCA ประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การวางแผน (plan) 4 องค์ประกอบ 2) การปฏิบัติตามแผน (do) 3 องค์ประกอบ 3) การตรวจสอบและประเมินผล (check) 5 องค์ประกอบ และ 4) การพัฒนา (act) 4 องค์ประกอบ โดยโมเดลที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่ามีความเหมาะสมทั้ง 16 องค์ประกอบ ครอบคลุมกระบวนการทำงานตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล จนถึงการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ

เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับเบญจรัตน์ กลั่นเขตรกิจ (2567) ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร และบุคลากร อยู่ในระดับสูง ทำให้เห็นว่าการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถาบัน ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่เหมาะสม จึงทำให้ระบบและกลไกที่ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพของการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องการการบูรณาการของปัจจัยหลายด้านเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ไม่สามารถมุ่งเน้นเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น การศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่มีทรัพยากรจำกัดและพันธกิจเชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่น จะช่วยให้เข้าใจปัจจัยเหล่านี้ในมิติที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับท้องถิ่น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ และพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้แนวคิดของ Deming เกี่ยวกับวงจรคุณภาพ PDCA เป็นตัวแปรตาม และใช้ปัจจัยองค์กรจากงานวิจัยต่าง ๆ เป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย 2) ปัจจัยด้านบริหารจัดการ 3) ปัจจัยด้านบุคลากร 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และ 5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร

มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 220 คน จาก 4 หน่วยงาน ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยการบิน การศึกษา และวิจัยนานาชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 149 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัยด้านบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 25 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (plan) ด้านการดำเนินงาน (do) ด้านการติดตามประเมินผล (check) และด้านการพัฒนาปรับปรุง (act) จำนวน 20 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 ใช้มาตรวัดแบบ Likert's five rating scale ซึ่งแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง .67–1.00 จึงถือว่าใช้ได้ และทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ 5 ขั้นตอนหลัก เริ่มจากการขอหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อส่งถึงคณบดีของหน่วยงานระดับคณะทั้ง 4 แห่งในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยการบิน การศึกษา และวิจัยนานาชาติ

ขั้นตอนต่อมาเป็นการนำส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานเป้าหมายเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัด หลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบก่อน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

การเก็บข้อมูลจริงใช้ระบบออนไลน์ผ่าน google form ซึ่งมีข้อดีในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และการลดข้อผิดพลาดในการถ่ายทอดข้อมูล ขั้นตอนสุดท้ายเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีคุณภาพและพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 149 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 149 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยสถิติพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจง

ความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) สำหรับบรรยายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ใช้สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson's multiple correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ของ Hinkle et al. (1998) ในการตีความระดับความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม สรุปผลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 149 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีสถานภาพการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 65.8 และมี ประสบการณ์การทำงาน 11 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ตาราง 1 ระดับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ปัจจัยองค์กร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย	3.79	.71	มาก
ปัจจัยด้านบริหารจัดการ	3.77	.79	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.80	.64	มาก
ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน	3.60	.77	มาก
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.70	.72	มาก
ภาพรวม	3.73	.67	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = .67) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ($\overline{X}$ = 3.80, S.D. = .64) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ($\overline{X}$ = 3.79, S.D. = .71) ปัจจัยด้านบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 3.77, S.D. = .79) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\overline{X}$ = 3.70, S.D. = .72) และปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = .77) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ตาราง 2 ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
ด้านการวางแผน (plan)	3.73	.77	มาก
ด้านการดำเนินงาน (do)	3.85	.78	มาก
ด้านการติดตามประเมินผล (check)	3.94	.71	มาก
ด้านการพัฒนาปรับปรุง (act)	3.97	.70	มาก
ภาพรวม	3.87	.71	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = .71) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง (act) ($\overline{X}$ = 3.97, S.D. = .70) ด้านการติดตามประเมินผล (Check) ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = .71) ด้านการดำเนินงาน (do) ($\overline{X}$ = 3.85, S.D. = .78) และด้านการวางแผน (plan) ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = .77) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regressions Analysis: MRA) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม

ปัจจัยองค์กร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant) ค่าคงที่	.543	.115		4.732	.000
ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X_1)	.086	.060	.085	1.439	.152
ปัจจัยด้านบริหารจัดการ (X_2)	.562	.059	.626	9.555	.000
ปัจจัยด้านบุคลากร (X_3)	–.178	.063	–.159	–2.813	.006
ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X_4)	.286	.048	.308	6.000	.000
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (X_5)	.145	.057	.147	2.523	.013
R Square = .921, R = .960, F = 334.445, Sig. = .000, Adjusted R^2 =.918					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (X) กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม (Y) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปร เข้าในสมการทั้งหมด (enter method) ปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 92 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านบริหารจัดการ

(X_2 β = .626) ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X_4 β = .308) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (X_5 β = .147) ปัจจัยด้านบุคลากร (X_3 β = –.159)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยองค์กรทั้ง 5 ด้านมีระดับความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานระดับคณะ ได้มีการพัฒนาระบบและโครงสร้างด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายร่วมกับแผนพัฒนาคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้บุคลากรมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด Herzberg et al. (1959) (กฤษณา บุณโยประการ, 2560) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และทฤษฎี Steers (1977) ปัจจัยการบริหารเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วยลักษณะขององค์กร ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากร และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวิไลวรรณ งามฉลาด และคณะ (2562) พบว่าปัจจัยการบริหารมีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน แม้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านจะอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในภูมิภาคที่มีงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัดกว่าสถาบันอุดมศึกษาในเมืองใหญ่

2. ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานระดับคณะ ได้นำแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาปรับปรุง (act) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1950) วงจรคุณภาพเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับณัฏฐ์ณพัชร์ อ่อนตาม (2562) พบว่าการบริหารงานในองค์กรส่วนใหญ่ใช้หลักการปฏิบัติงาน PDCA โดยมีการดำเนินกิจกรรมบางกิจกรรมครบตามวงจรคุณภาพ สอดคล้องกับมณมรกต บัวแดง (2566) พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ (เดมมิ่ง PDCA) 4 ด้าน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับจุฑามาศ เทพเทียมทัศ และคณะ (2567) ได้พัฒนาโมเดลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวคิด PDCA ครอบคลุมกระบวนการทำงานตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล จนถึงการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ ส่วนด้านการวางแผน (plan) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจสะท้อนถึงความท้าทายในการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการวางแผนต้องอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ถูกต้องและครบถ้วน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า มี 4 ปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด เนื่องจากการบริหารจัดการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพ ครอบคลุมการจัดโครงสร้างองค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่ การสื่อสารภายในและการประสานงานของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม สอดคล้องกับอนุพงศ์ ไชยบุตร และคณะ (2565) พบว่าปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงศิถยา งามสมเกล้า (2560) พบว่า การบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาสะท้อนความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน การกำหนดบทบาทหน้าที่และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน มีอิทธิพลรองลงมา เนื่องจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยทรัพยากรหลากหลายประเภท ทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน งบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบและกิจกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสำหรับการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน สอดคล้องกับชมพูนุช สอนสา และคณะ (2565) พบว่าหลักสูตรประสบปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารหลักฐานและการเขียนรายงานประกันคุณภาพ เนื่องจากขาดบุคลากรสนับสนุนเฉพาะทาง ระบบสืบค้นข้อมูลไม่ชัดเจน ในบริบทของหน่วยงานระดับคณะ ในเขตพื้นที่มรุกขนคร มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในภูมิภาคที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในเมืองใหญ่ การมีทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนที่เพียงพอจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะช่วยลดภาระงานด้านเอกสารและเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล การจัดหาบุคลากรสนับสนุนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านประกันคุณภาพ และการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่าง ๆ ซึ่งหากขาดทรัพยากรเหล่านี้จะส่งผลให้การดำเนินงานประกันคุณภาพไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวิไลวรรณ งามฉลาด และคณะ (2562) เสนอแนะให้เน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงบประมาณเป็นอันดับแรกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลในทิศทางเชิงบวก เนื่องจากมหาวิทยาลัยนครพนมมีปรัชญา "พัฒนาตน ตื่นรู้ รับใช้สังคม" และวิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชน" การมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เพียงกระบวนการตรวจสอบแต่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรเป็นรากฐานสำคัญที่หล่อหลอมทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของบุคลากรให้มุ่งเน้นคุณภาพเป็นหัวใจของการทำงาน เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อคุณภาพ จะส่งผลให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีการมีส่วนร่วมอย่างสมัครใจมากกว่าการปฏิบัติตามหน้าที่เพียงอย่างเดียว และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg et al. (1959) ปัจจัยจูงใจเน้นความสำคัญของสภาพแวดล้อม การทำงานที่เอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจภายใน และสอดคล้องกับเบญจรัตน์ กลั่นเขตรกิจ (2567) พบว่าบรรยากาศองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงสอดคล้องกับจุฑามาศ เทพเทียมทัศ และคณะ (2567) เน้นความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ยั่งยืน

3.4 ปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลในทิศทางเชิงลบ ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่น่าสนใจและแตกต่างจากสมมติฐานเดิมที่คาดว่าปัจจัยบุคลากรจะส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงาน เนื่องจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในหลายสถาบันอุดมศึกษา คือ การที่บุคลากรมองการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภาระงานเพิ่มเติมที่ต้องทำควบคู่ไปกับงานหลัก ทำให้เกิดความเครียดและแรงต้านทานต่อระบบประกันคุณภาพ สอดคล้องกับมลิวัลย์ มั่งมี (2563) พบว่า

ปัญหาหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ได้แก่ ขาดความเข้าใจมาตรฐานการประกันคุณภาพ ทักษะการเขียนรายงานไม่เพียงพอ การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ และการกระจายภาระงานไม่สมดุล ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยนครพนมมีความหลากหลายของบุคลากรที่มาจากพื้นฐานและวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้การปรับตัวเข้ากับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องท้าทาย ประกอบกับข้อจำกัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการให้ความรู้ที่อาจไม่ทั่วถึงหรือไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจหรือไม่เห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพการศึกษา และมองว่าเป็นเพียงการทำเอกสารเพื่อตอบสนองต่อการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกเท่านั้น ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในบางคณะมีลักษณะเชิง "ตามหน้าที่" มากกว่าเป็น "วัฒนธรรมองค์กร" ดังนั้น จึงเป็นสัญญาณเตือนที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากร การสร้างความเข้าใจการจัดการภาระงาน และการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นคุณค่าและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง เพื่อให้ปัจจัยด้านบุคลากรกลับมาเป็นจุดแข็งในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

ส่วนปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหน่วยงานระดับคณะนั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามักเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดจากผู้บริหารระดับสถาบัน ทำให้ปัจจัยนี้มีความแปรปรวนน้อย สะท้อนถึงลักษณะการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยนครพนมที่มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาจากระดับมหาวิทยาลัยแล้วถ่ายทอดลงสู่หน่วยงานระดับคณะ โดยคณะต่าง ๆ ต้องปฏิบัติตามกรอบและมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้คณะต่าง ๆ ในเขตพื้นที่มรุกขนครได้รับนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับจุฑามาศ เทพเทียมทัศ และคณะ (2567) ได้พัฒนาโมเดลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยพบว่าการมีนโยบายที่ชัดเจนเป็นเพียงจุดเริ่มต้น แต่ความสำเร็จของระบบขึ้นอยู่กับการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมากกว่า ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นหลัก

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยค้นพบข้อมูลที่แตกต่างจากงานวิจัยทั่วไปสองประเด็น ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลเชิงลบต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ เนื่องจากการรับรู้ภาระงานเพิ่มเติม ความไม่เข้าใจระบบ และแรงต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ประกันคุณภาพ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดทั่วไปที่มองปัจจัยบุคลากรเป็นจุดแข็งขององค์การ 2) ในมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการหลอมรวมและมีการบริหารแบบรวมศูนย์ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีความแปรปรวนน้อยในระดับคณะ จึงไม่ส่งผลต่อความแตกต่างในประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทำให้ปัจจัยในระดับการนำนโยบายไปปฏิบัติกลายเป็นตัวกำหนดความสำเร็จที่แท้จริง องค์ความรู้เหล่านี้เติมเต็มช่องว่างทางวิชาการในบริบทมหาวิทยาลัยภูมิภาคที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเน้นการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรผ่านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานระดับสากลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารระดับสถาบันควรพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยเน้นการสร้างโครงสร้างที่รองรับการประกัน

คุณภาพการศึกษา การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการสร้างกลไกการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และควรมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

1.2 ผู้บริหารระดับคณะควรเร่งปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะด้านการมอบหมายหน้าที่ การสื่อสารภายใน และการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ เพื่อส่งเสริมค่านิยมที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา การยกย่องบุคลากรที่มีผลงานดี และสร้างแรงจูงใจให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลเชิงลบต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานระดับคณะ เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ การสร้างการมีส่วนร่วม และการพัฒนาศักยภาพผ่านการอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่และบริบทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการวิจัยเชิงเปรียบเทียบในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละพื้นที่ยิ่งขึ้น อีกทั้งควรศึกษาผลกระทบของระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อคุณภาพบัณฑิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และการพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวม

2.2 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยบุคลากรที่ยังเป็นปัญหา และการศึกษาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ยั่งยืนในการมีส่วนร่วมของบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

ขอบพระคุณ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม สำหรับการสนับสนุนทุนวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา ไตรรัตน์. (2556). *ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของห้องสมุดเสมือนในสถาบันอุดมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

กฤษณา บุณโยประการ. (2560). *ระดับความสุขและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเวียงสา จังหวัดน่าน.* การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุฑามาศ เทพเทียมทัศ, วันดี บุญล้อม, อัมพิกา กลิ่นฟุ้ง, ธนาวดี ทองเอม และเบญจวรรณ โพธิ์สุวรรณ์. (2567). โมเดลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. *วารสารบัณฑิตศาส์น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 22*(2), 46–70.

ชมพูนุช สอนสา, รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์. (2565). แนวทางในการเสริมสร้างการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 7*(1), 147–156.

ชนินทร์ แสงแก้ว. (2546). *การบริหารงานตามมาตรฐานโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ด้วยวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่งในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด*

กาญจนบุรี ประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2541. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชุติมา ทาสุรินทร์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฏฐ์ณพัชร์ อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle). *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1*(3), 39–46.

นงลักษณ์ เรือนทอง. (2550). *รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เบญจรัตน์ กลั่นเขตรกิจ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีภาคตะวันออกแห่งสุวรรณภูมิ, 3*(2), 94–114.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563–2567*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มณมรกต บัวแดง. (2566). ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. *Mahidol R2R e–Journal, 10*(3), 158–172.

มลิวัลย์ มั่งมี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 8*(2), 209–216.

มุกดา จิตพรมมา. (2552). *การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์สังคมสังเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิไลวรรณ งามฉลาด, วสันต์ชัย กากแก้ว, อนันต์ชัย พงศ์สุวรรณ และพนา จินดาศร. (2562). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 21*(1), 43–58.

ศิณยา งามสมเกล้า. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน)*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.

สุชีวัน อยู่คง และสมใจ สืบเสาะ. (2567). สมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 6*(3), 115–129.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

อนุพงศ์ ไชยบุตร, เพลินพิศ ธรรมรัตน์ และวิจิตรา วงศ์อนุสิทธิ์. (2565). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 10*(38), 51–60.

Deming, W. E. (1950). *Out of the crisis.* MA: MIT Press.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed). John Wiley & Sons.

Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (1998). *Applied statistics for the behavioral sciences* (4th ed). Rand McNally College Publishing.

Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organizations* (2nd ed). Prentice–Hall.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*(1), 46–56.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

The study of digital technology usage behaviors affecting the quality of life among the elderly in Pathum Thani Province

ทักษิณา วิไลลักษณ์[1], อัจฉราวรรณ สุขเกิด[2*]
Thaksina Wilailak[1], Ajcharawan Sujkird[2*]

[1] หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
[2] หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ (ต่อเนื่อง) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
[1] Bachelor of Science Program in Information Technology, Faculty of Science and Technology, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
[2] Bachelor of Business Administration Program in Modern Business Management (Continuing Program), Faculty of Management Sciences, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

Corresponding author's e-mail: taksina@vru.ac.th[1], Ajcharawan@vru.ac.th [2]

Received: June 15, 2025 Revised: July 25, 2025 Accepted: July 29, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สมาชิกชมรมผู้สูงอายุใน 7 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 28 คน ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเฉลี่ยมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน โดยใช้ในช่วงเช้า (05.00–10.00 น.) แอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุดคือ ไลน์ เพื่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และเครือข่ายผู้สูงอายุในชุมชน การใช้งานเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และสร้างความสุขในชีวิตประจำวัน ด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุใช้ เฟซบุ๊ก และยูทูบ เพื่อค้นหาความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ การปฏิบัติธรรมะ และการออกกำลังกาย ซึ่งช่วยเสริมสุขภาวะทางกายและใจ อีกทั้งยังมีการใช้จ่ายทางเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยเดือนละ 500–700 บาท

ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากบุตรหลาน อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะการใช้แอปพลิเคชันเพื่อเชื่อมต่อทางสังคม มีความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว และไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ดิจิทัล ทั้งนี้ยังพบว่าช่องว่างทางดิจิทัลภายในกลุ่มผู้สูงอายุยังคงมีอยู่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดทางร่างกาย จิตใจ และพื้นฐานการศึกษา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับวัยและบริบทของผู้สูงอายุ โดยอาศัยความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, พฤติกรรม, เทคโนโลยีดิจิทัล, คุณภาพชีวิต

Abstract

This research aimed to study the digital technology usage behavior among the elderly in Pathum. Data were collected from 28 members of elderly club members across 7 districts. Qualitative research was employed, utilizing in–depth interviews as primary tool. The finding revealed that older adults spent an average of more than two hours per day using digital technology, with peak usage occurring in the morning between 05:00 and 10:00. The most frequently used was LINE, primarily for communication with family members, friends, and community–based elderly network. Technology usage plays a crucial role in strengthening social relationships and enhancing daily happiness. Regarding health, the elderly utilized Facebook and YouTube to access information on healthcare, physical exercise, and Buddhist practices, which fostered both physical and mental well–being. Their average monthly technology–related expenditure ranged from 500 to 700 baht –primarily for mobile and internet services– largely supported by their children. However, many older adults still faced significant challenges in adapting to and mastering new technologies, particularly social network applications. Their concerns regarding privacy and coupled with a lack of digital literacy, highlight a persistent digital divide within the aging population. A digital divide remained evident among the elderly, potential stemming from physical, psychological, and educational constraints. The investigation emphasizes the importance of promoting age– appropriate digital literacy tailored to specific contexts of the elderly. This required a collaborative effort from families, communities, and relevant stakeholders to sustainably enhance the quality of life and bridge digital divide disparities in today's aging society.

Keywords: elderly, behavior, digital technology, quality of life

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันในหลาย ๆ ประเทศต้องเผชิญการเพิ่มขึ้นของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ปัจจัยหลักที่พบมาจากคนมีอายุยืนยาวมากขึ้น ในขณะที่พบว่าอัตราการเกิดลดลง สถานการณ์นี้ประเทศไทยกำลังประสบอยู่ จึงได้เข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ (complete aged society) โดยมีสัดส่วนของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศ และหากอ้างอิงตามโครงสร้างประชากรของประเทศคาดการณ์ว่า

ในอีก 10 ปีข้างหน้าประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสูงสุด (super aged society) จะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 28% ของประชากรทั้งประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย การใช้งานอินเทอร์เน็ตในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การติดตามข่าวสารและความบันเทิงผ่าน โซเชียวมีเดีย การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Shopee หรือ Lazada การใช้ไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นต้น แต่สำหรับสูงอายุจำนวนมาก เผชิญความท้าทายในการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี ทำให้ขาดโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่ จากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้สูงอายุเพียง 57.7% ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ขณะที่กลุ่มอายุอื่น ๆ มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 90% จึงเกิดเป็นช่องว่างทางดิจิทัล ระหว่างผู้สูงอายุกับกลุ่มอื่น ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) เกิดการเสียโอกาสในการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ปัญหาทางสายตา ปัญหาการได้ยินที่อาจเป็นอุปสรรคในการใช้งาน ทำให้ผู้สูงอายุบางคนที่อาจไม่มีความรู้ หรือทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อจำกัดทางด้านทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการต่อต้านหรือการไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล หรือความกังวลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยรูปแบบการใช้แอปพลิเคชัน ในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุเบื้องต้นได้ เช่น การค้นหาโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง การค้นหาเบอร์ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน หรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความบันเทิง เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (You Tube) ไลน์ (Line) เป็นต้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุนั้น สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้สูงอายุคนนั้น ๆ เช่น ระยะเวลาในการใช้ต่อวัน ช่วงเวลา วัตถุประสงค์การใช้ และผู้แนะนำหรือให้ความช่วยเหลือในการใช้ (สุธัญญา กฤตาคม, 2567) จากการศึกษางานวิจัยจำนวนมากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ผ่านการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกของครอบครัว และคนใกล้ชิด จนนำไปสู่การเกิดความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ (พนม คลี่ฉายา, 2564) เทคโนโลยีดิจิทัลจึงได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงการบริการ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาวะของผู้สูงอายุ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีสุขภาพที่แข็งแรง ไม่เป็นภาระของลูกหลานในอนาคต สามารถทำให้ผู้สูงอายุดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง

จากความสำคัญทั้งหมดผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี การวิจัยนี้เลือกศึกษาในจังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดที่อยู่ใกล้เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตเมืองมีเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงการใช้มากกว่าจังหวัดที่อยู่นอกเขตเมือง เพื่อให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุสามารถสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว การรู้ประโยชน์และโทษของเทคโนโลยี นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประชากรด้านเทคโนโลยีอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจัลทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

องค์การอนามัยโลก ได้อธิบายความชราเป็นผลมาจากการความเสียหายในระดับโมเลกุลและเซลล์ที่หลากหลาย ส่งผลให้สมรรถภาพทางกายและจิตใจลดลง มีความเสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับอายุของบุคคลเป็นปีเท่านั้น นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพยังมักเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ในชีวิต เช่น การเกษียณอายุ การย้ายถิ่นฐาน การเสียชีวิตของผู้ใกล้ชิด (World Health Organization, 2025) ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (กรมอนามัย, 2566) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2025) ได้แบ่งระดับผู้สูงอายุได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ดี (กลุ่มติดสังคม) 2) ผู้สูงอายุที่ยังพอช่วยเหลือตัวเองได้บางส่วน (กลุ่มติดบ้าน) และ 3) ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ (กลุ่มติดเตียง)

ดังนั้นผู้สูงอายุ จึงเป็นการนิยามที่หมายถึง การมีอายุมากตั้งแต่อายุ 60 ปีขึ้นไป หรืออยู่ในวัยชรา และความหมายของคำว่า ชรา คือ แก่ด้วยอายุ ยังมีการเรียกผู้สูงอายุว่า ราษฎรอาวุโส (senior citizen) (รัชนีพรรณ วังสาร และคณะ, 2567)

ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงของสรีระของร่างกาย สามารถอธิบายกระบวนการด้วยทฤษฎี ได้ดังนี้ (Ebersole & Hess, 1981)

1. ทฤษฎีทางชีววิทยา อธิบายการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ร่างกายจะสร้างภูมิคุ้มกันตามปกติน้อยลงพร้อม ๆ กับสร้างภูมิคุ้มกันชนิดทำลายตัวเองมากขึ้น ทำให้ร่างกายต่อสู้กับเชื้อโรคได้ไม่ดีเจ็บป่วยง่ายและภูมิคุ้มกันชนิดทำลายตัวเองจะไปทำลายเซลล์ต่าง ๆ ของร่างกาย โดยเฉพาะเข้าไปทำลายเซลล์ที่เจริญเต็มที่แล้วไม่มีการแบ่งตัวใหม่ เช่น กระดูก กล้ามเนื้อ หลอดเลือด และหัวใจ เป็นต้น (Weinert & Timiras, 2003)

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยา มาจาก 2 ทฤษฎีหลัก คือ ทฤษฎีบุคลิกภาพ (personality theory) และ ทฤษฎีความปราดเปรื่อง (intelligence theory) อธิบายถึง ความต้องการของมนุษย์ พฤติกรรมแรงผลักดัน ความต้องการตามวัย การพัฒนาบุคลิกภาพตามช่วงชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยสังคมและพัฒนาความสัมพันธ์รูปแบบใหม่กับสังคม (Cox, 2005) ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้สูงอายุนั้นจึงเป็นการปรับตัวเพื่อที่จะสามารถอยู่รวมกับผู้อื่นได้ในสังคมอย่างมีความสุข

3. ทฤษฎีทางสังคมวิทยา อธิบายถึง เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะพบข้อจำกัดทางร่างกาย และการที่ไม่ได้ทำงานอาจทำให้ผู้สูงอายุห่างเหินจากสังคม ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปและเพิ่มความรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น ส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้า ความสิ้นหวังซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตของผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้นการส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุ จึงมีความจำเป็นต่อความต้องการที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้อธิบาย เทคโนโลยี คือ วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ อุตสาหกรรม เป็นต้น

ภัทรา วยาจุต (2566) กล่าวว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แหล่งทรัพยากรที่สามารถผลิต จัดเก็บ หรือประมวลผลข้อมูล ที่ใช้แพร่หลายในปัจจุบัน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ม.ป.ป.) อธิบายถึง เทคโนโลยีดิจิทัล (digital technology) คือ การใช้ระบบและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้าง จัดเก็บ ประมวลผล และสื่อสารข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การใช้ชีวิตประจำวัน และการทำงานสะดวกสบายอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน

ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และแอปพลิเคชันที่ใช้ข้อมูล ในรูปแบบของข้อมูลดิจิทัลอยู่ในอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมในชีวิตประจำวัน และการทำงานให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ทักษะและความรู้ดิจิทัล

ทักษระและความรู้ดิจิทัลเป็นทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการดำรงชีวิต และการทำงาน เป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญ ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสำคัญ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยความรู้ที่จำเป็นได้แก่ ความรู้ด้านสารสนเทศ (information literacy) ความรู้ด้านสื่อ (media literacy) และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information, Communications and Technology: ICT literacy) (วิทิตา จันทรวารีเลขา, 2563)

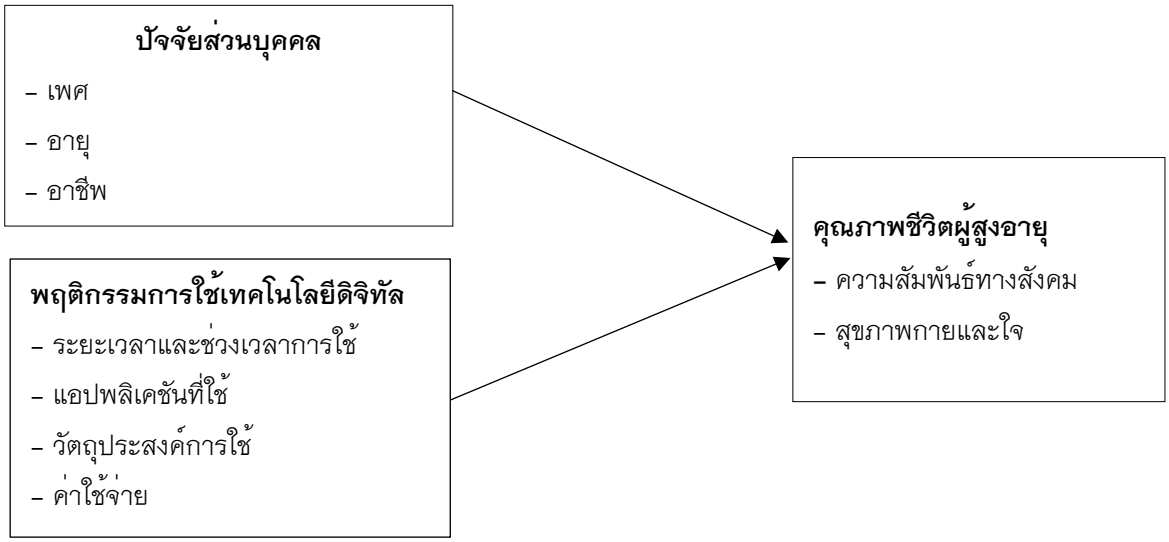
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

พฤติกรรม (behavior) คือ การแสดงอาการหรือการกระทำที่มีปฏิกิริยาการโต้ตอบ ในสถานการณ์ต่าง ๆ อาจมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลซึ่งได้รับอิทธิพลจากอารมณ์ ทัศนคติ และสภาพแวดล้อม (สุพรรณี รัตนโรจน์มงคล, 2563)

การศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติและการแสดงออกจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การแสดงออกมาในลักษณะอากัปกิริยาต่าง ๆ รวมถึงความคาดหวังในจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการและการสร้างประสบการณ์ สมารถสร้างปฏิสัมพันธ์กันผ่านเวปไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตราแกรม และยูทูบ (สุธัญญา กฤตาคม, 2567) ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้เวลาว่างและทำกิจกรรมของบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความสุข ความเพลิดเพลิน และการพักผ่อน Silk et al. (2016) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เช่น ใช้ในการติดตามการออกกำลังกาย การนอนหลับ Carnicelli & Boluk (2017) กล่าวว่า การใช้เวลาว่างด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้โดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานที่ สามารถแบ่งปันความคิดเห็นกันได้เพียงแค่มีอุปกรณ์พกพาเท่านั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสรีรร่างกายเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะพบข้อจำกัดทางร่างกาย ต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุ ให้เหมาะกับความต้องการที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุ ด้วยการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และแอปพลิเคชันที่ใช้ข้อมูล ในรูปแบบของข้อมูลดิจิทัล ซึ่งอยู่ในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมในชีวิตประจำวัน และการทำงานให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านสังคมและสุขภาพให้มีความสุขยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยด้วยเชิงคุณภาพ (qualitative method) ศึกษาเกี่ยวกับ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ 2) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี และ 3) ปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี โดยมีกระบวนการดำเนินงานหลัก ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่มีอายุ 60 ถึง 70 ปี ทั้งชายและหญิง ที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุใน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอลำลูกกา อำเภอสามโคก และอำเภอหนองเสือ จำนวน 206,825 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุใน 7 อำเภอ คัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) การพิจารณาจากประชากรผู้ที่มีอายุ 60 ถึง 70 ปี ตำแหน่งประธานชมรม จำนวน 1 คน และสมาชิกชมรม จำนวน 2 คน คัดจากสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ใน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอลำลูกกา อำเภอสามโคก และอำเภอหนองเสือ จำนวน 21 คน และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ที่ดูแลแต่ละชมรม จำนวน 7 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 28 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1. ผู้วิจัยสร้างกรอบแผนงานวิจัยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับกลุ่มเป้าหมาย ที่มีอายุ 60 ถึง 70 ปี

2.2 แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ ผ่านการสนทนากลุ่มย่อย (focus group) และการทดลองการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยแอปพลิเคชัน เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และยูทูบ

2.3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อร่วมวิพากษ์การให้คำแนะนำการใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในจังหวัดปทุมธานี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุและเก็บคืนด้วยตนเอง ในช่วงเดือน มีนาคม ถึง พฤษภาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่รวมรวมจากการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่ม โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณาเชิงวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ชมรมผู้สูงอายุใน 7 อำเภอ ของจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 61 – 70 ปี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านระยะเวลาและช่วงเวลาที่ใช้ ผลการศึกษาพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยมากกว่า 2 ชั่วโมงในแต่ละวัน ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ ช่วงเช้า เวลาประมาณ 05.00 ถึง 10.00 น. ใช้เทคโนโลยีมานานมากกว่า 1 ปี โดยใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัว เพื่อน และญาติ การสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวเป็นเรื่องของการสอบถามกิจวัตรประจำวัน เช่น รับประทานข้าวหรือยัง กำลังทำอะไรอยู่ สำหรับกลุ่มเพื่อน เป็นการส่งสติกเกอร์ให้กันทั้งเป็นกลุ่มและบุคคล โดยมีการตั้งกลุ่มผู้สูงอายุในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ชักชวนกันไปทำกิจกรรมอบรมต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันทั้งสุขภาพ และสันทนาการ การใช้เทคโนโลยีจะใช้แอปพลิเคชัน คือ ไลน์ จะใช้สื่อสารกับคนในครอบครัวเป็นหลัก จากการสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะอยู่บ้านคนเดียว หรืออยู่กับคู่สามีหรือภรรยาเป็นหลัก หรืออยู่เลี้ยงหลาน จากการศึกษายังพบว่าโครงสร้างของครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด สัดส่วนของผู้สูงอายุอยู่คนเดียวเพิ่มมากขึ้น การไม่มีบุตรจากสมาชิกในครอบครัวมีทิศทางเพิ่มขึ้น การให้ความเกื้อหนุนของคนในครอบครัวอาจลดลงในอนาคต

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการจัดทำสนทนากลุ่ม มีผู้แทนผู้สูงอายุท่านหนึ่ง กล่าวว่า

“...ปัจจุบันเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มผู้สูงอายุที่สื่อสารกัน มักจะมีข้อมูลการทำกิจกรรมผ่านกลุ่มนี้และชักชวนกันทำกิจกรรมในพื้นที่ ได้เพื่อน ส่วนใหญ่ก็ชักชวนกันไปทำกิจกรรมกัน...”

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มใหญ่ ให้ความเห็นตรงกันว่า “คนที่อยู่ในกลุ่มเป็นผู้สูงอายุทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่บ้านคนเดียว ลูกหลานไปทำงาน มีเพื่อนในกลุ่มคอยแนะนำให้ทำกิจกรรม เพื่อไม่ให้เหงา”

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า การใช้เฟซบุ๊ก และยูทูบ ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเพื่อความบันเทิง สุขภาพ และเพิ่มพูนความรู้ วิธีการสืบค้นข้อมูลเป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรมะ การดูแลสุขภาพ วิธีการออกกำลังกาย การแชร์ประสบการณ์สุขภาพในกลุ่มของตนทำให้มีเพื่อน มีสังคม ผู้สูงอายุบางรายไม่เป็นซึมเศร้า เพราะมีกลุ่มเพื่อนชักชวนกันไปทำให้เห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ถามถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านสุขภาพ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านหนึ่งกล่าวว่า

"...ชอบเล่นเฟซบุ๊ก และยูทูบ ทุกวัน สนุกเพลิน ๆ ดูเพื่อนโพสต์ ดูเรื่องการดูแลสุขภาพ เช่น ท่าออกกำลังกาย และธรรมะ..."

ผู้ร่วมสนทนา ให้ความเห็นตรงกันว่า "ดูทุกวัน บางทีก็ทักทายกันใน เฟซบุ๊ก ไม่เครียดดี"

พฤติกรรมการใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ประมาณ 500 ถึง 700 บาทต่อเดือน เป็นค่าใช้จ่ายโทรศัพท์มือถือ ค่าอินเทอร์เน็ต และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะเป็นลูกหลานคอยรับผิดชอบให้ สำหรับค่าใช้จ่ายรายการหลัก ๆ จะเป็นเรื่องการบริโภคในชีวิตประจำวันและค่าใช้จ่ายในการเสี่ยงโชค นอกจากนี้จะใช้จ่ายเงินเพื่อตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น การใช้จ่ายเงินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยว การทำบุญ เป็นต้น

ผู้สัมภาษณ์ถามถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการใช้จ่าย โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่ กล่าวว่า

"...ค่าใช้จ่ายบางคนมีบำนาญ แต่ส่วนใหญ่ลูกหลานให้ค่าใช้จ่ายไม่ถึงหนึ่งพันบาท ประมาณห้าร้อยบาท แล้วแต่โปรโมชัน..."

"...ค่าอาหาร ทานไม่มาก ส่วนใหญ่เอาไว้ไปเที่ยวกับเพื่อน หรือไปกับลูกหลาน เค้าก็รับผิดชอบให้..."

2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นความท้าทายสำหรับผู้สูงอายุมาก จากการศึกษายังพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสดงความต้องการ การช่วยเหลือเพื่อเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลใหม่ ๆ มีจำนวนน้อยที่สามารถเรียนรู้ทักษะเหล่านี้ได้ด้วยตนเอง ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ ต้องการขอความช่วยเหลือในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเชื่อมต่อทางสังคม ความวิตกกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความถูกต้องของข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นจากเทคโนโลยีบางประเภท และความรู้สึกแปลก ๆ กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้สูงอายุไม่ใช่ทุกคนจะคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ในบางหลายไม่มีสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ตเป็นของตัวเอง เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างทางดิจิทัลที่เห็นได้ชัดภายในกลุ่มผู้สูงอายุ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุอาจเกิดจากข้อจำกัดในด้านร่างกาย จิตใจ และระดับการศึกษา

ผู้สัมภาษณ์ถามถึงปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่ กล่าวว่า

"...ต้องคอยให้ลูกสอน หรือถามหลาน เพื่อนบางคนก็เก่ง บางทีก็ถามเพื่อน แต่จะถามลูกมากกว่า..."

"...คนที่เก่งส่วนใหญ่ยังไม่แก่มาก ตอนทำงานได้ใช้..."

"...โทรศัพท์ เครื่องเก่า..."

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้ไลน์ เฟซบุ๊ก และยูทูบ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวและเพิ่มทักษะการเรียนรู้ และใช้เวลาโดยเฉลี่ยมากกว่า 2 ชั่วโมงในแต่ละวัน ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ ช่วงเช้า เวลาประมาณ 05.00 – 10.00 น. ใช้เทคโนโลยีมานานมากกว่า 1 ปี สอดคล้องกับพนม คลี่ฉายา (2564) อธิบายการใช้งานต่อครั้งอยู่ที่ 30 นาที –1 ชั่วโมง เฉลี่ยวันละ 2–3 ชั่วโมง โปรแกรมที่ใช้งานบ่อย ๆ และใช้มากที่สุด เรียงลำดับ ดังนี้ ไลน์ เฟซบุ๊ก และยูทูบ โดยใช้สนทนา อ่านข่าวและติดตามข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยดา ราชพิบูลย์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า

ผู้สูงอายุใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต ในระดับมาก และใช้ไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด งานวิจัยของศรัญญา วงศ์กำปั่น และรุ้งนภา ผาณิตรัตน์ (2566) สอดคล้องกับสุธัญญา กฤตาคม (2567) พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดีย มากกว่า 2 ชั่วโมงในแต่ละวัน ใช้โซเชียลมีเดียในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและญาติ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเน้นด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากกว่าการดูแลสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีในการดูแลตนเองและกิจกรรมทางสังคมอีกด้วย (Zou & Zhou, 2014) สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัญญา วงศ์กำปั่น และรุ้งนภา ผาณิตรัตน์ (2566) พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันในเชิงสังคมมากกว่าการดูแลสุขภาพ ทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้และความสะดวกในการใช้งาน ทำให้ผู้สูงอายุใช้เพื่อความบันเทิงมากกว่าการดูแลสุขภาพ

2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้สูงอายุต้องมีการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล และเรียนรู้ทักษะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ต้องมีทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับธัญรัศมิ์ เศรษฐสิริวุฒิ และสุรมน จันทร์เจริญ (2565) ผู้สูงอายุจะมีความกังวลเรื่องการใช้งาน กลัวว่าใช้งานยุ่งยากซับซ้อน หรือกลัวว่ากระทบต่อสุขภาพ ปัญหาของที่พบมากจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพของร่างกายที่เสื่อมไปตามอายุ คือ สายตาพร่ามัว การได้ยินลดลง ประสาทสัมผัสช้าลง ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พนม คลี่ฉายา (2564) ได้เสนอผลงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาผู้สูงอายุ จะทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีความมั่นคงในชีวิต และสามารถปรับตัวนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคตมาเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความมั่นคงทางรายได้ สอดคล้อง Lam & Lee (2007) ที่อธิบายว่า ถ้าผู้สูงอายุพัฒนาศักยภาพตนเองในการทำงานออนไลน์ไประยะหนึ่ง จะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความมั่นใจในการใช้งานเพิ่มขึ้น รวมถึงคาดหวังว่าตนเองจะมีทักษะในการทำงานได้ดีขึ้น นอกจากนี้การศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ยังพบว่าเพศอาจมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต งานวิจัยของอธิชา วุฒิรังษี (2564) ที่ศึกษาการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันจะส่งผลให้รู้เท่าทันสื่อดิจิทัลได้แตกต่างกัน Hernandez (2011) อธิบายว่าผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่าจะมีประสบการณ์การเชื่อมต่อความสัมพันธ์ทางสังคมทางได้ดีกว่า หรือมากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญ เพื่อสามารถพัฒนาผู้สูงอายุและแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องได้อย่างเหมาะสมที่สุด

องค์ความรู้ใหม่

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในมิติของการสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคม การดูแลสุขภาพกายใจ และการสร้างความสุขในชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารกับครอบครัว ญาติ และเพื่อน ซึ่งช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยวและเพิ่มการมีส่วนร่วมในสังคม แม้จะอยู่ในบริบทของครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น อยู่คนเดียว หรืออยู่กับคู่สมรสเท่านั้น อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุยังคงเป็นประเด็นสำคัญ ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยประสบปัญหาในการเรียนรู้หรือใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วยตนเอง และยังมีข้อจำกัดด้านร่างกาย สายตา ความสามารถในการจดจำ และความเข้าใจระบบดิจิทัลที่ซับซ้อน ปัญหานี้สะท้อนความสำคัญเมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างครอบครัวที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้สูงอายุบางกลุ่มขาดผู้ช่วยเหลือหรือผู้อธิบาย

การใช้งานเทคโนโลยีอย่างใกล้ชิด การส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ จึงจำเป็นต้องออกแบบให้เหมาะสมกับวัย ความสามารถ และข้อจำกัดของแต่ละบุคคล รูปแบบการเรียนรู้ และวิธีการถ่ายทอด เช่น การใช้สื่อภาพ เสียง การฝึกปฏิบัติจริง และการสอนแบบตัวต่อตัว หรือกลุ่มย่อย การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุควรตั้งอยู่บนความเข้าใจบริบททางสังคมและครอบครัว ไม่ใช่มองเฉพาะตัวบุคคล แต่ต้องคำนึงถึงระบบความสัมพันธ์ การสนับสนุนจากบุตรหลาน เพื่อนบ้าน และชุมชน เพราะความสามารถในการเรียนรู้หรือเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุเกี่ยวพันกับเครือข่ายทางสังคมรอบตัวเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ควรใช้ข้อมูลจากงานวิจัยนี้ในการวางแผนจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ โดยเน้นการสอนแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มเล็ก และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เป็นเพียงครั้งคราว

1.2 ชมรมผู้สูงอายุในชุมชน ควรบูรณาการการใช้เทคโนโลยีเข้ากับกิจกรรมประจำ เช่น การแจ้งข่าวสารผ่านกลุ่มไลน์ หรือจัดกิจกรรมฝึกใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความบันเทิง เพื่อใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสุขภาวะของผู้สูงอายุ

1.3 ครอบครัวและผู้ดูแลผู้สูงอายุ ควรได้รับการส่งเสริมบทบาทในการเป็นผู้ช่วยหรือผู้แนะนำการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม โดยอาจจัดอบรมเชิงปฏิบัติให้กับลูกหลานในการเป็น "ผู้สอนเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ"

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในเขตเมืองกับชนบท เพื่อศึกษาความแตกต่างทางบริบทของสังคม วัฒนธรรม และโครงสร้างครอบครัว ซึ่งอาจส่งผลต่อแนวทางการพัฒนา และการออกแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

2.2 ควรวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) โดยออกแบบและทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาผลลัพธ์ในด้านพฤติกรรม ทักษะ และคุณภาพชีวิตหลังการอบรม

2.3 ควรวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเข้าใจความรู้สึก มุมมอง และประสบการณ์ลึกซึ้งของผู้สูงอายุในการปรับตัวเข้าสู่โลกดิจิทัล เช่น ความกลัว ความลังเล หรือแรงจูงใจในการใช้งาน อันจะนำไปสู่การออกแบบกิจกรรมที่เข้าใจผู้สูงอายุในระดับจิตวิทยาสังคมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย. (2566). *รายงานผลการดำเนินงานชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุและผู้พิการ (Age –Friendly Communities) ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2566.* สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

ธัญรัศมิ์ เศรษฐสิริวุฒิ และสุรมน จันทร์เจริญ. (2565). รูปแบบการเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุในยุคความปกติใหม่. *วารสารสมาคมนักวิจัย.* 27(4), 39–67.

ปิยดา ราชพิบูลย์. (2564). *พฤติกรรมการใช้และทักษะการประเมินสารสนเทศจากสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พนม คลี่ฉายา. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้าง ภาวะพฤฒิพลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย. *วารสารนิเทศศาสตร์,* 39(2), 56–78.

ภัทรา วยาจุต. (2566). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดและส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับครู ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,* 6(3), 1672–1690.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. ราชบัณฑิตยสถาน.

รัชนีพรรณ วังสาร, กนกวรรณ วรชินา และจันทร์จิรา พรมอินทร์. (2567). ครอบครัวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. *วารสารสุขศึกษา,* 47(2), 1–14.

วิทิตา จันทรวารีเลขา. (2563). *แนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะบุคลากรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Savvy) ตามแผนงาน Digital Competency: กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.).* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรัญญา วงศ์กำปั่น และรุ้งนภา ผาณิตรัตน์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสภาการพยาบาล,* 38(3), 182–199.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ม.ป.ป.). *เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology).* สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2568 https://www.opm.go.th/opmportal/pageconfig/viewcontent/viewcontent1.asp?pageid=1555&directory=12926&contents=41574

สุพรรณี รัตนโรจน์มงคล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธัญญา กฤตาคม. (2567). พฤติกรรมการการใช้โซเชียลมีเดียต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,* 43(1), 186–199.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *รายงานการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583 (ฉบับปรับปรุง).* สำนักงานสภาพัฒนการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2566). *รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2566*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566 (ไตรมาส 1).* กองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

อธิชา วุฒิรังษี. (2564). การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ. *วารสารสหศาสตร์, 21*(1), 90–106.

Carnicelli, S., & Boluk, K. (2017). The promotion of social justice: Service learning for transformative education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 21,* 126–134.

Cox, C. B. (2005). *Community care for an aging society: Issues, policies, and services.* Springer Publishing Company.

Ebersole, P., & Hess, P. (1981). *Toward healthy aging: Human needs and nursing response*. Mosby.

Hernandez, E. (2011). Older adults and online social networking: relating issue of attitude, expertise, and use. Master's thesis, UCF Digital Collections, University of Central Florida. https://ucf.digital.flvc.org/islandora/object/ucf%3A44786.

Lam, J., & Lee, M. K. O. (2007). Investigating the role of internet self-efficacy in the elderly's learning of ICT in Hong Kong, China: A two-part study. *Journal of Technology in Human Services, 25*(1-2), 159-176.

Silk, T. J., Genc, S., Anderson, V., Efron, D., Hazell, P., Nicholson, J. M., Kean, M, Malpas, C. B, & Sciberras, E. (2016). Developmental brain trajectories in children with ADHD and controls: A longitudinal neuroimaging study. *BMC Psychiatry, 16*, 59. https://doi.org/10.1186/s12888-016-0770-4.

Weinert, B. T., & Timiras, P. S. (2003). Invited review: Theories of aging. *Journal of Applied Physiology*, 95(5), 1706–1716.

World Health Organization. (2025). *Ageing and health*. Retrieved July 1, 2025, from https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health.

Zou, C. F., & Zhou, P. (2014). Analyzing information needs of elderly people: A survey in Chinese rural community. *Open Journal of Social Sciences*, 2(9), 109-115.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

Motivational factors and tax services influencing filing behavior and efficiency of personal income tax return among taxpayers in the Revenue Regional office 2

จารุวรรณ นาดี [1*], พรทิวา แสงเขียว[2]
Jaruwan Nadee [1*], Porntiwa Saengkhiew[2]

[1, 2]หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[1, 2]Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: jaruwan.and@spumail.net[1] porntiwa.sa@chonburi.spu.ac.th[2]

Received: July 2, 2025 Revised: July 26, 2025 Accepted: July 30, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) ผู้มีเงินได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการใช้ระบบ E-Filing และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดคือด้านความสมัครใจ 2) ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยจูงใจ

และบริการทางภาษี ด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี, พฤติกรรมการยื่นแบบ, ประสิทธิภาพการยื่นแบบ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the motivational factors and tax services affecting the personal income tax return filing behavior of taxpayers in the Revenue Regional Office 2, and 2) to study the motivational factors and tax services affecting the efficiency of personal income tax return filing in the Revenue Regional Office 2. The sample consisted of 400 personal income tax filers within the jurisdiction of Revenue Regional office 2, selected through simple random sampling. Data were collected via questionnaires for data analysis. Statistical methods used included descriptive statistics (percentages, mean, and standard deviations), and inferential statistics, specifically 1) Pearson's correlation analysis and 2) multiple regression analysis. The results of the study found that 1) taxpayers' opinions regarding both motivational factors and tax services were at a high level overall, with the personal dimension receiving the highest mean score. Their tax filing behavior was also rated at a high level, especially in the use of the e–Filing system. The overall tax filing was perceived as high, with voluntary compliance identified as the most significant aspect. 2) Motivational factors and tax services – specifically regarding tax knowledge and understanding, public relations, and the amount of tax paid, exerted a statistically significant positive influence on both the filing behavior and efficiency of personal income tax returns. In contrast, the perception of tax utilization was found to have a negative influence on both behavior and efficiency.

Keywords: motivational factors and tax services, tax filing behavior, tax filing efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาษีถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดแหล่งหนึ่งของรัฐ โดยเงินภาษีที่เก็บได้จะถูกนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในประเทศ การจัดสวัสดิการและบริการสาธารณะ การดำเนินนโยบายแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศ ซึ่งนอกจากภาษีจะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐแล้ว ภาษียังเป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น การแก้ปัญหาเงินเฟ้อโดยการปรับเพิ่มอัตราภาษีเพื่อดึงเงินออกจากระบบและลดการใช้จ่ายของประชาชน หรืออาจควบคุมพฤติกรรมของประชาชนโดยการเก็บภาษีในสินค้าบางประเภท อาทิ สินค้าฟุ่มเฟือย นอกจากนี้ ภาษีบางประเภทยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือกระจายรายได้ของคนในสังคมซึ่งจะมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (personal income tax) ซึ่งใช้หลักการจัดเก็บตามกำลังความสามารถ มีอัตราภาษีแบบอัตราก้าวหน้า (progressive tax) ที่เป็นการจัดเก็บภาษีกับผู้มีเงินได้สูงในอัตราที่สูงกว่าผู้มีเงินได้ต่ำและภาษีที่จัดเก็บได้จะถูกนำไปจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับคนในสังคมโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระบุว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของไทยยังมีข้อจำกัดด้านความครอบคลุมและครบถ้วน เนื่องจากแรงงานไทยมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 52.3 เป็นแรงงานนอกระบบ ทำให้การตรวจสอบรายได้มีข้อจำกัด และกลายเป็นช่องโหว่ให้ผู้มีเงินได้จำนวนหนึ่ง เลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แม้ว่าจะมีเงินได้พึงประเมินถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องยื่นซึ่งในปี 2564 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คาดว่าแรงงานที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 19.0 ล้านคน แต่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพียง 10.7 ล้านคน และเหลือผู้ที่มีรายได้สุทธิที่อยู่ในเกณฑ์ต้องเสียภาษีเพียง 4.2 ล้านคน (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567)

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่คนทั้งหมดที่มีเจตนาไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่อาจมีสาเหตุจากปัจจัยอื่น อาทิ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี การไม่ทราบหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ อีกทั้งบางส่วนอาจไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการอยู่ในระบบภาษี ทำให้ไม่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและเสียภาษี ซึ่งการศึกษาของวิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) พบว่า ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี การได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมถึงปัจจัยด้านทัศนคติ ทั้งความมั่นใจในการนำภาษีไปใช้ในการพัฒนาของรัฐและความเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี มีอิทธิพลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่นเดียวกับการศึกษาของฟุลิยา ธีระธัญศิริกุล และสุพรรณี พุทธรัตน์ (2559) ที่ระบุว่า ระดับความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 เนื่องด้วยสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 12 พื้นที่ ทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีด้านใดบ้างที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ เพื่อให้กรมสรรพากรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการให้ความรู้และส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลต่อสภาพทางการคลังของประเทศและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในมิติต่าง ๆ ต่อไป รวมถึงการบริการทางภาษีที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เงินได้ ทำให้ผู้มีเงินได้มีทัศนคติว่าการเสียภาษีเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อนและเป็นหน้าที่ของพลเมืองทุกคนที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

การทบทวนวรรณกรรม

กรมสรรพากร (2563) กล่าวว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้น ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคม ถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TFB) ของ Ajzen (1991) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่พัฒนาขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมจริง ตามทฤษฎีนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ 1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยหากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

Peterson & Plowman (1953) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ประโยชน์จากงานนั้นต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า 2) ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร 3) เวลา (time) เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับงาน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และ4) ค่าใช้จ่าย (cost) ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานและให้ผลกำไรตอบแทนที่คุ้มค่า

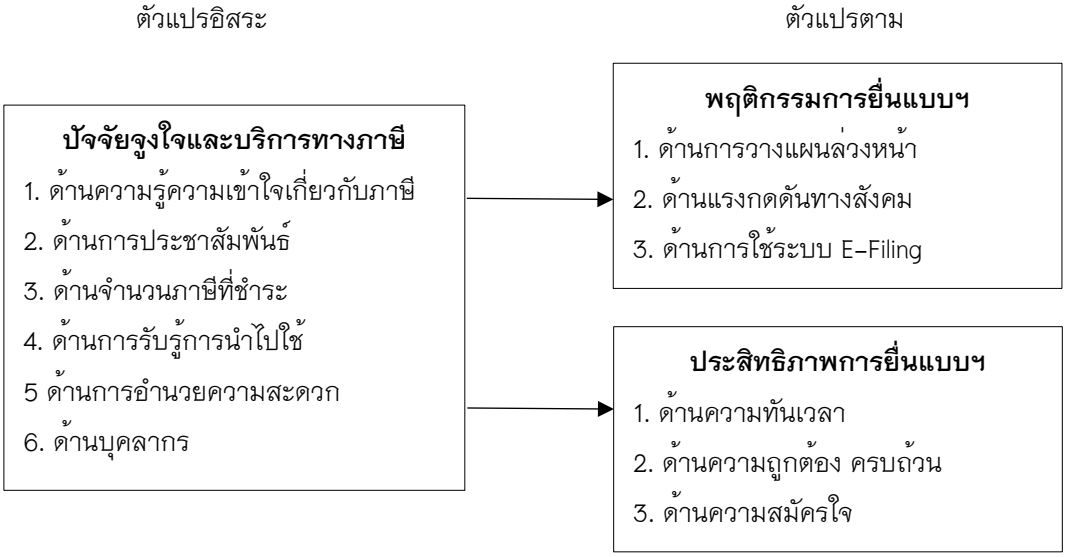
ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า (2566) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษี การรับรู้ความเป็นธรรมของระบบภาษี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคคลต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ทั้งนี้ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

รอฮานี นิลพัน (2563) พบว่า บรรทัดฐานทางสังคม ทัศนคติต่อการชำระภาษี และความสามารถในการชำระภาษี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะดาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความคิดที่จะชำระภาษีในปี 2563 ให้ตรงเวลา โดยบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลมากที่สุด

อภิชญา ภู่เพชร และคณะ (2566) พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความรู้และด้านแรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่ มีการยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยยื่นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ใช้สิทธิค่าลดหย่อนส่วนตัว ประหยัดภาษีจากเงินประกันสังคม ลดหย่อนภาษีจากโครงการช้อปดีมีคืน และประหยัดภาษีจากการบริจาคเงินบริจาคทั่วไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนากรอบแนวคิดและตัวแปรที่ครอบคลุม ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จึงวางกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ ได้แก่ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดเก็บภาษี จำนวน 12 พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร พื้นที่สาขา 16 สาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,090,341 คน (กองบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2566) โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 399.98 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวก จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 คน และเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นถามแบบปิดชนิดตรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

แบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 มีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) 4.51 – 5.00 = ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด 3.51 – 4.50 = ปัจจัยที่มีผลมาก 2.51 – 3.50 = ปัจจัยที่มีผลปานกลาง 1.51–2.50 = ปัจจัยที่มีผลน้อย และ 1.00–1.50 = ปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ตามเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เลือกเฉพาะที่ได้ค่า IOC มากกว่า .5 ทั้งนี้ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 –1.00 แสดงว่าสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว และทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (tryout) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้ผลแล้วจึงนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า เท่ากับ .963 ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีได้ค่า เท่ากับ .946 พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ค่า เท่ากับ .935 และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ค่า เท่ากับ .787 ซึ่งทั้งหมดมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป จึงสรุปได้ว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่จัดทำออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ทั้งแบบกระดาษและออนไลน์ จำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive analysis) โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) ตารางแบบร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังตาราง 1–6

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านการวางแผนล่วงหน้า						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.463	.153		9.567	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.131	.042	.162	3.113	.002**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.154	.061	.180	2.525	.012*	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.322	.050	.349	6.419	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	–.087	.037	–.119	–2.378	.018*	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.091	.081	.098	1.129	.259	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.067	.054	.075	1.231	.219	.366	2.735
$R = .682$, $R^2 = .465$, Adjusted. $R^2 = .457$, $SE_{est} = .50609$, $F = 56.911$, Sig. = .000							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .162, .349, .180 และ –.119 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการวางแผนล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการวางแผนล่วงหน้า ทั้งนี้ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านแรงกดดันทางสังคม ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านแรงกดดันทางสังคม						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.529	.125		12.275	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	–.124	.034	–.161	–3.619	.000**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.450	.050	.552	9.066	.000**	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.365	.041	.417	8.946	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	–.151	.030	–.217	–5.054	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	–.069	.066	–.078	–1.045	.297	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.153	.044	.181	3.460	.001**	.366	2.735
$R = .780$, $R^2 = .608$, Adjusted. $R^2 = .602$, $SE_{est} = .412$, $F = 101.638$, Sig. = .000							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการรับรู้การนำไปใช้ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐานเท่ากับ –.161, .552, .417,–.217 และ .181 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระและด้านบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านแรงกดดันทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรและด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านแรงกดดันทางสังคม ทั้งนี้ ด้านการอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านแรงกดดันทางสังคม

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการใช้ระบบ E–filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านการใช้ระบบ E–Filing						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.725	.146		11.854	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.156	.040	.189	3.896	.000**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	–.185	.058	–.212	–3.187	.002**	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.238	.048	.254	4.983	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	–.163	.035	–.219	–4.669	.000**	.542	1.844

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านการใช้ระบบ E-Filing						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ด้านการอำนวยความสะดวก	.225	.077	.238	2.921	.004**	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.423	.052	.466	8.176	.000**	.366	2.735
$R = .730$, $R^2 = .532$, Adjusted. $R^2 = .525$, $SE_{est} = .481$, $F = 74.510$, Sig. = .000							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านรับรู้การนำไปใช้ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .189, -.212, .254, -.219, .238 และ .466 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการใช้ระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการใช้ระบบ E-Filing

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.191	.115		19.114	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.087	.032	.140	2.765	.006**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.093	.046	.141	2.032	.043*	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.243	.038	.344	6.469	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	-.143	.027	-.255	-5.218	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.160	.061	.224	2.637	.009**	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.061	.041	.089	1.497	.135	.366	2.735
$R = .700$, $R^2 = .490$, Adjusted. $R^2 = .482$, $SE_{est} = .379$, $F = 62.962$, Sig. = .000							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการรับรู้

การนำไปใช้ และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .140, .344, .–.255, .224 และ .141 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ทั้งนี้ ด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.934	.126		23.370	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	–.107	.035	–.184	–3.104	.002**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.213	.050	.345	4.257	.000**	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.097	.041	.146	2.348	.019*	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	–.118	.030	–.225	–3.935	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.150	.066	.225	2.263	.024*	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.080	.045	.125	1.788	.075	.366	2.735
$R = .550$, $R^2 = .303$, Adjusted. $R^2 = .292$, $SE_{est} = .415$, $F = 28.465$, Sig. = .000							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการรับรู้การนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ –.184, .345, –.225, .146 และ .225 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วน ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วน ถูกต้อง ทั้งนี้ ด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความสมัครใจ						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.962	.115		25.663	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.066	.032	.119	2.090	.037*	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	–.088	.046	–.150	–1.920	.056	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.150	.038	.236	3.963	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	–.130	.028	–.257	–4.686	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.124	.061	.194	2.035	.043*	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.236	.041	.385	5.751	.000**	.366	2.735
$R = .598$, $R^2 = .358$, Adjusted. $R^2 = .438$, $SE_{est} = .382$, $F = 36.450$, Sig. = .000							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการรับรู้การนำไปใช้ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .236, –.257, 3.85, .119 และ .194 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสมัครใจ อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสมัครใจ ทั้งนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าเมื่อผู้มีเงินได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งในด้านการคำนวณ การใช้สิทธิลดหย่อนจะสามารถวางแผนล่วงหน้าอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชญา ภู่เพชร และคณะ (2566) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา กล่าวว่าความรู้ทางภาษีมีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีจะช่วยให้เสียภาษีได้ถูกต้อง แรงจูงใจในการวางแผนเพื่อลดภาษีที่ต้องชำระ และการใช้สิทธิการลดหย่อน ส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรมดา ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวดสงขลา 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้าและด้านแรงกดดันทางสังคม ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า การสื่อสารจากภาครัฐช่วยให้ผู้มีเงินได้ตระหนักและทำตามพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างในสังคม สอดคล้องกับรอฮานี นิลพัน (2563) ที่กล่าวว่าบรรทัดฐานทางสังคมมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะดาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่บุคคลรอบข้างจ่ายภาษีตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3) ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ด้านแรงกดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่า ผู้มีเงินได้จะมีแรงจูงใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น เมื่อรู้สึกว่ายื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาแล้วได้รับเงินคืนภาษี หรือการชำระภาษีน้อยลงจากการใช้สิทธิค่าลดหย่อน รวมถึงการได้รับประโยชน์จากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยธนสรร ธนาภัคเดชจินดา (2565) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบการชำระภาษี ด้านอัตราภาษีที่ชำระล่าสุดของปีที่แล้วส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบและชำระภาษีของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาของภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน และสอดคล้องกับรัชนีวรรณ ศรีอุบลมาศ (2562) ที่กล่าวว่าปัจจัยทางด้านกรมสรรพากรจำนวนค่าปรับและเงินเพิ่มของกรมสรรพากรมีจำนวนสูงมาก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25.26 มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ภาษีอากรของนิติบุคคลในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก 4) ด้านบุคลากร ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านแรงกดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า ความสามารถและคุณภาพของบุคลากรกรมสรรพากร โดยเฉพาะการให้ข้อมูล การตอบข้อสงสัย การให้คำปรึกษาด้วยความสุภาพและชัดเจนมีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกของความร่วมมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีประกอบ พุทธวงศ์ (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยให้ความเห็นว่าผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีจิตสาธารณะ อีกทั้งยังเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญงานเนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

สำหรับด้านการรับรู้การนำไปใช้ ส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ด้านแรงดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าว อาจสะท้อนถึงความไม่ไว้วางใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการจัดสรรภาษีของภาครัฐ แม้จะเข้าใจว่าภาษีถูกใช้ในด้านสาธารณูปโภค แต่ยังไม่เห็นถึงความโปร่งใสอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลาและความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าเมื่อผู้มีเงินได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร จะสามารถเตรียมเอกสารข้อมูลที่จำเป็น และดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ภายในกำหนดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของวิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจด้านการเสียภาษี มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออก 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า เมื่อผู้มีเงินได้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาอย่างชัดเจน ทันต่อเวลา และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีแนวโน้มที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ภายในกำหนดเวลา พร้อมทั้งแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสา ลิ่มศิลา (2565) ที่กล่าวว่าปัจจัยจูงใจด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 3) ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมัครใจของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่า ผู้มีเงินได้จะมีแรงจูงใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น เมื่อรู้สึกว่ายื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาแล้วได้รับเงินคืนภาษี หรือการชำระภาษีน้อยลงจากการใช้สิทธิค่าลดหย่อน รวมถึงการได้รับประโยชน์จากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ สอดคล้องกับวิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอัตราภาษีที่ชำระครั้งล่าสุด มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออก 4) ด้านการอำนวยความสะดวกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่าเมื่อผู้มีเงินได้ได้รับการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น มีจุดบริการที่เพียงพอ มีระบบที่ช่วยให้ผู้มีเงินได้สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าลดหย่อนของตนเองอย่าง My Tax Account ส่งผลให้ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2566) ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่มีความสะอาดที่พักรับรองสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

สำหรับด้านการรับรู้การนำไปใช้ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า เมื่อผู้มีเงินได้ไม่เห็นความชอบธรรมของระบบภาษี ไม่ว่าในแง่ของอัตราภาษี ความโปร่งใส หรือผลลัพธ์ของการใช้จ่ายภาษีของรัฐบาล มีแนวโน้มที่จะเกิดผลลบต่อประสิทธิภาพของระบบภาษีในภาพรวม และสอดคล้องกับชิดตะวัน ชนะกุล (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ภาระภาษีและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย พบว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับภาระภาษีที่เก็บจากแรงงานในทางลบ

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คือ

1) การบูรณาการระหว่างปัจจัยจูงใจและการบริการทางภาษี แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

ภาษี การประชาสัมพันธ์ และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นภาษี

2) ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี ด้านการรับรู้การนำภาษีไปใช้ มีอิทธิพลในเชิงลบต่อทั้งพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่มองว่าการรับรู้การใช้ภาษีเป็นแรงสนับสนุน จากผลการวิจัยสะท้อนว่าระดับความไว้วางใจต่อภาครัฐของผู้มีเงินได้ยังอยู่ในระดับต่ำ การที่ผู้มีเงินได้รับรู้ถึงการใช้ภาษีอาจไม่ได้จูงใจให้ปฏิบัติตามแต่กลับทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรมหรือไม่พึงพอใจ

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ การรับรู้การนำไปใช้ของภาครัฐ ไม่ได้ส่งผลดีเสมอไปหากปราศจากฐานของความไว้วางใจทางสถาบัน คือความเชื่อมั่นที่มีต่อสถาบัน ควรเน้นย้ำถึงการชี้แจงการใช้จ่ายอย่างโปร่งใส โดยเน้นการนำเสนอข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ควรเป็นนโยบายที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อป้องกันข้อครหาและทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่ารัฐจะนำภาษีไปใช้อย่างเกิดประโยชน์ อีกทั้ง อาจต้องมีการสื่อสารสถานการณ์การเงินการคลังของประเทศ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการยื่นแบบฯ และเสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่งเสริมการเข้าระบบภาษีโดยความสมัครใจ และพัฒนาการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ผลการศึกษาสนับสนุนให้กรมสรรพากร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อยกระดับการบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นคนที่มีความรู้และมีทักษะต่าง ๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาจากสำนักงานสรรพากร 2 เป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ หรือขอบเขตอื่นที่มีความเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และได้รับข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

2.3 ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลาย และมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และครอบคลุมทุกประเด็นปัญหา

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.* สืบค้น 10 ตุลาคม 2567 จาก https://www.rd.go.th/27860.html

กรมสรรพากร. (2567). *สถิติการยื่นแบบฯ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.กองเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์.* สืบค้น 10 ตุลาคม 2567 จาก https://www.rd.go.th/67140.html.

ชิดตะวัน ชนะกุล. (2561). ภาระภาษีและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย. *Connexion: Journal of Humanities and Social Sciences, 7*(2), 174–197.

ธนสรร ธนาภัคเดชจินดา. (2565). *องค์ประกอบการชาระภาษีรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของภาคใต้ฝั่งอันดามัน.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต้า. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคคลต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย. *วารสารรัชภาคย์, 17*(50), 33–47.

มาริสา ลิ่มศิลา. (2565). *ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รอฮานี นิลพัน. (2563). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะดาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รัชนีวรรณ ศรีอุบลมาศ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ภาษีอากรของนิติบุคคลในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก.* วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาศรีปทุม.

ศรีประกอบ พุทธวงศ์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *บทความเรื่อง "ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : แหล่งรายได้รัฐและเครื่องมือลดความเหลื่อมล้ำ".* กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. สืบค้น 21 กันยายน 2567 จาก https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/06/article_20230302150205.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *บทความเรื่อง "มุมมองการยื่นและเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคนไทย".* กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. สืบค้น 21 กันยายน 2567 จาก https:// www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=15320

ฟุลิยา ธีระธัญศิริกุล และสุพรรณี พุทธรัตน์. (2559). ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุราษฎร์ธานี 2. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 35(6), 204–213.

อภิชญา ภู่เพชร, เรนิตา จันสังสา, สาธิตา เดชแก้ว, ศุภฤกษ์ วิจิตรบรรจง, ธนวัฒน์ ฉิมรักษ์, พรรษชล เที่ยงธรรม, วริศรา ศรีประสงค์ และพรทิพย์ จิระธำรง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและปัญหาในการเสียภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา. *Procedia of Multidisciplinary Research, 1*(10), Article No. 29.

อรพรรณ นองสุข. (2566). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12.* การค้นคว้าอิสระสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179–211.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed). Harper & Row.

Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5

Participation of basic educational institution committees in administration in the digital era under Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area Office 5

นงลาวัณย์ สายทอง[1*], อุดมเดช ทาระหอม[2], นเรศ ขันธะรี[3]
Nonglawan Saithong[1*], Udomdet Tharahom[2], Naret Khanthari[3]

[1,2,3] หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
[1,2,3] Master of Education in Educational Administration, Faculty of Education, Ubon Ratchathani Rajabhat University
* Corresponding author's e-mail: nonglawan.sg65@ubru.ac.th [1*], udomdet.t@ubru.ac.th [2], narechkhan585@gmail.com [3]

Received: June 8, 2025 Revised: August 8, 2025 Accepted: August 12, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมฯ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมฯ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดฯ จำนวน 3,258 คน กลุ่มตัวอย่าง 371 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานงบประมาณ การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ผลการวิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัลในแต่ละด้าน ซึ่งเน้นการสื่อสาร การให้ข้อมูล การเปิดโอกาสให้ร่วมวางแผน/ตัดสินใจ/ติดตาม การสนับสนุน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน, การบริหารงานในยุคดิจิทัล

Abstract

This research aimed to 1) study the level of participation of basic educational institution committees in school administration within the digital era under Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area Office 5; 2) compare these participation levels based on position, work experience, and school size; and 3) study guidelines for enhancing their participation. The population consisted of 3,258 school administrators and teachers under the service area. A sample of 371 was selected through proportional stratified random sampling. The research instruments included a questionnaire and a structured interview form. Data analysis was conducted using frequency, percentage, mean, standard deviation for descriptive purposes, while t-test and F-test were employed for inferential analysis. Content analysis was applied to qualitative data. The results revealed that the overall level of participation of the basic educational institution committees in school administration within the digital era was at a high level. Considering each aspect individually, participation was found to be at high level across all areas. These were ranked from highest to lowest mean score as follows: general administration, academic administration, personnel administration, and budget administration. Comparisons of participation based on position, work experience, and school size showed no statistically significant differences at the .05 level. Furthermore, the research presented guidelines for enhancing the participation of basic education institute committees in school administration within the digital era. These guidelines emphasize effective communication, information transparency and providing opportunities for collaborative planning, decision making and monitoring. They advocate for the strategic integration of digital technology as a primary tool to support administrative processes.

Keywords: participation, basic educational institution committee, digital era administration

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลหลอมรวมกับชีวิตประจำวันทั่วโลก ทำให้สถาบันการศึกษาต้องปรับตัวอย่างมาก โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้ยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาบุคลากรให้ทันสมัย (ทินกร เผ่ากันทะ และกัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์, 2565) กระทรวงศึกษาธิการได้ตอบรับด้วยนโยบายพัฒนาระบบราชการและบริการภาครัฐยุคดิจิทัล เน้นการพัฒนาเครือข่ายและจัดสรรทรัพยากร ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องเร่งขับเคลื่อนการศึกษาไทยให้ทัดเทียมนานาประเทศ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้เน้นย้ำความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคประชาชนและชุมชน ผ่านการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาสามารถระดมทรัพยากรและจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับท้องถิ่นได้ (ฟิกรี แก้วนวล, 2560) ดังนั้น คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดและกำกับดูแลหลักสูตรให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ

สถานศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการศึกษา เนื่องจากเป็นจุดศูนย์กลางการเรียนรู้ที่

ใกล้ชิดผู้เรียนและชุมชน การจัดระบบบริหารงานที่มีประสิทธิภาพใน 4 งานหลัก ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ งบประมาณ บุคคล และทั่วไป จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะงานบริหารงานทั่วไปที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานกับชุมชนและองค์กรภายนอก ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างการมีส่วนร่วม ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อประสานความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 ทุกแห่งได้จัดตั้งคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เป็นหัวใจหรือเป็นหลักสำคัญสำหรับการบริหารการศึกษา และยังต้องการการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาให้สัมฤทธิผลในยุคดิจิทัล

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัลในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5

2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5

การทบทวนวรรณกรรม

บททบทวนวรรณกรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล โดยจะนำเสนอประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา คือ กระบวนการจัดการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือจากบุคลากร ชุมชน และองค์กรภายนอก ผ่านการกระจายอำนาจในการบริหาร 4 ด้านหลัก (วริศรา บุญธรรม, 2560; ศรัญญา น้อยพิมาย, 2562)

ความหมายของการบริหารสถานศึกษา มีนักวิชาการได้นิยามการบริหารสถานศึกษาคล้ายคลึงกัน โดยเน้นการดำเนินการที่เกิดจากความร่วมมือของบุคลากรภายในสถานศึกษา ใช้กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย (วริศรา บุญธรรม, 2560; ศุภมาส วิสัชนาม, 2560) นอกจากนี้ ยังรวมถึงบทบาทของผู้บริหารในการนำหลักการและกระบวนการมาใช้พัฒนาการบริหารจัดการศึกษาในสี่ด้าน พร้อมประสานงานกับชุมชนและองค์กรภายนอก (ศรัญญา น้อยพิมาย, 2562; ไกรศร เจียมทอง, 2561) บางนิยามยังรวมถึงแนวคิดการกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาเพื่อความยืดหยุ่นและรวดเร็ว

สรุปแล้ว การบริหารสถานศึกษาจึงเป็นกระบวนการเชิงระบบที่เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลอาศัยการมี

ส่วนร่วมและการกระจายอำนาจเพื่อขับเคลื่อนภารกิจหลักสี่ด้านให้บรรลุวัตถุประสงค์

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา

การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและสร้างความผูกพันในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสถานศึกษา ความหมายและความสำคัญของการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมการพัฒนา ตั้งแต่การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การร่วมดำเนินการ การประเมินผล และการได้รับประโยชน์ร่วมกัน (พจนีย์ จันที, 2561; ธันยาภัทร์ เทียนธนาทิพย์, 2563) การมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นำไปสู่การยอมรับและความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง (บุนยัง วอนมะนี, 2560)

ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการแสดงความคิดเห็น การร่วมวางแผน การร่วมตัดสินใจ การร่วมดำเนินการ การร่วมประเมินผล และการร่วมรับผลประโยชน์ ซึ่งสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันกับองค์กร (จิตรา แก้วมะ, 2563; ไชยา หานุภาพ, 2564; นัฐพล พันโน, 2566) แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากหลายแหล่งที่ระบุองค์ประกอบสำคัญของการมีส่วนร่วมในสี่หรือห้าด้านหลักที่กล่าวมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560; ศุภลักษณ์ ปะโปตินัง และอุไร สุทธิแย้ม, 2566)

แนวคิดเกี่ยวกับยุคดิจิทัล

ยุคดิจิทัลเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจากยุคอุตสาหกรรม โดยเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและส่งผลกระทบอย่างมากต่อทุกภาคส่วน รวมถึงการศึกษาคุณลักษณะ และวิวัฒนาการยุคดิจิทัล ยุคดิจิทัลโดดเด่นด้วยความรวดเร็วในการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลที่ไร้ขอบเขต และการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการพัฒนาและแบ่งปันความรู้ (ทินกร เผ่ากันทะ และกัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์, 2565) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้มีผลกระทบอย่างมากต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับทัศนคติและแนวคิดให้ทันสมัย (สุกัญญา แช่มช้อย, 2561) วิวัฒนาการของยุคดิจิทัลเริ่มต้นจาก ดิจิทัล 1.0 ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานเข้ามาใช้ เช่น อินเทอร์เน็ตและอีเมล ไปสู่ ดิจิทัล 2.0 ที่อินเทอร์เน็ตแพร่หลายมากขึ้น เกิดเครือข่ายสังคมออนไลน์และการสื่อสารสองทาง รวมถึงการพัฒนาสมาร์ตโฟน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระดับการมีส่วนร่วม ส่วนใหญ่พบว่าการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้านบริหาร เช่น นิติกร วรรณชา (2562) ฟิกรี แก้วนวล (2560) บุญญฤทธิ์ ระพันธ์ (2561) ทวีนันท์ วิทักษบุตร (2565) รวมถึงจิรวัฒน์ สิทธิพานิช และรัตนา กาญจนพันธ์ (2564) ซึ่งเป็นการรับรู้จากครู

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม สถานภาพ/คุณสมบัติส่วนบุคคล นิติกร วรรณชา (2562) และฟิกรี แก้วนวล (2560) พบว่าสถานภาพและอายุ/ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่บุญญฤทธิ์ ระพันธ์ (2561) และวันวิสาข์ ด้วงสีนวล (2560) กลับพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์ อาจไม่มีนัยสำคัญในภาพรวม

แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วม มีหลักฐานจากงานวิจัยได้เสนอแนวทางที่เป็นรูปธรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านวิชาการ ควรมีส่วนร่วมในการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับท้องถิ่น

การสนับสนุนสื่อ นวัตกรรม และวิทยากรภายนอก รวมถึงการเสนอแนะในการพัฒนางานวิชาการและการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ฟิกรี แก้วนวล, 2560; ธันยาภัทร์ เทียนธนาทิพย์, 2563; บุญญฤทธิ์ ระพันธ์, 2561; ทวีนันท์ วิทักษบุตร, 2565; วันวิสาข์ ด้วงสีนวล, 2560)

ด้านงบประมาณ เน้นการมีส่วนร่วมในการวางแผน จัดหางบประมาณ ตรวจสอบ และรับรู้รายละเอียดการใช้งบประมาณอย่างโปร่งใส (ฟิกรี แก้วนวล, 2560; บุญญฤทธิ์ ระพันธ์, 2561; ทวีนันท์ วิทักษบุตร, 2565)

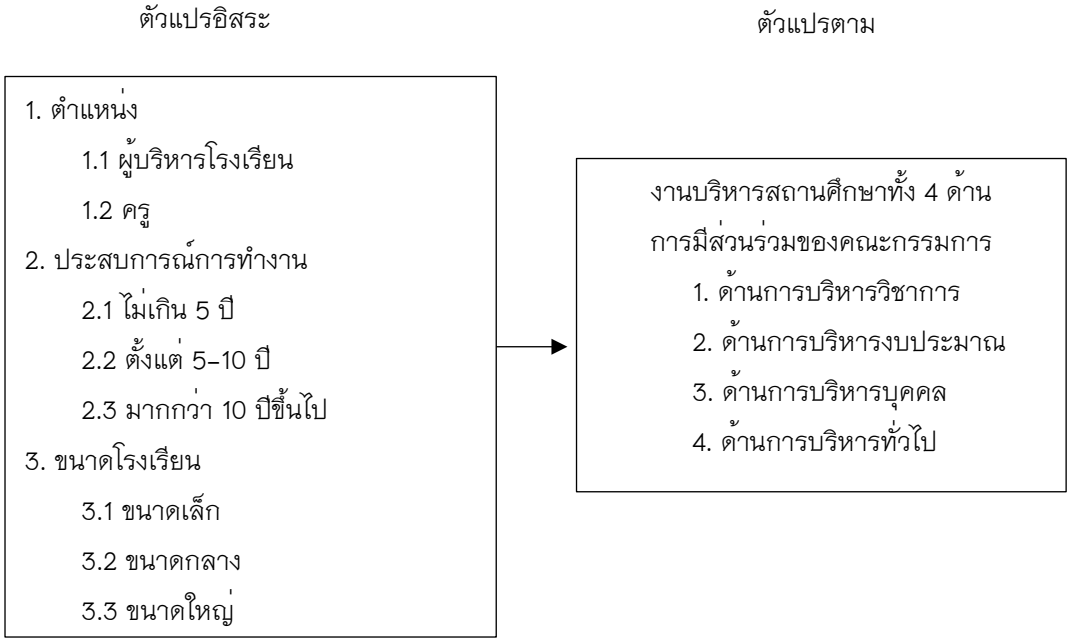
ด้านบุคคล การมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติ การสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมพัฒนาขวัญกำลังใจบุคลากร (ฟิกรี แก้วนวล, 2560; บุญญฤทธิ์ ระพันธ์, 2561; ทวีนันท์ วิทักษบุตร, 2565).

ด้านบริหารทั่วไป สนับสนุนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ การดูแลอาคารสถานที่ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา (ฟิกรี แก้วนวล, 2560; บุญญฤทธิ์ ระพันธ์, 2561; ทวีนันท์ วิทักษบุตร, 2565).

กล่าวได้ว่า มีความสำคัญยิ่งของการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาทั้งสี่ด้าน ซึ่งสอดรับกับหลักการกระจายอำนาจและธรรมาภิบาล แม้ว่าการมีส่วนร่วมโดยรวมมักอยู่ในระดับสูง แต่ความหลากหลายในระดับการมีส่วนร่วมที่พบในบางการศึกษา โดยเฉพาะในบางมิติ สะท้อนถึง ความท้าทายในการผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ลึกซึ้งและสม่ำเสมอ รวมถึงความแตกต่างในมุมมองของผู้ประเมิน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงบริบทของสถานศึกษา เช่น นโยบายภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับคณะกรรมการ มีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว การทำความเข้าใจบริบทเฉพาะจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในขณะที่แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนได้รับการนำเสนออย่างสอดคล้องกัน การแปลงแนวทางเหล่านี้ไปสู่ การปฏิบัติจริงอย่างยั่งยืน ยังคงเป็นความท้าทายที่ต้องอาศัยการวางแผน การสื่อสาร และการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในสถานศึกษา ตามแนวคิดของ ธันยาภัทร์ เทียนธนาทิพย์ (2563) จิรวัฒน์ สิทธิพานิช และรัตนา กาญจนพันธ์ (2564) สุกัญญา แช่มช้อย (2561) ฟิกรี แก้วนวล (2560) กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน และอภิสรรค์ ภาชนะสวรรค์ (2563) รัตนพร รัตนสุวรรณ และคณะ (2564) จิตรจรูญ ทรงวิทยา (2561) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2560) และขนิษฐา ยศเมฆ (2560) พบว่า องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในสถานศึกษา มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในสถานศึกษา ที่มีค่าความถี่สูง ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้จำนวน 4 องค์ประกอบ โดยแบ่งเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย จำนวน 4 ด้าน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและเปรียบเทียบการมีส่วนร่วม และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 3,258 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5, 2566) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน การกำหนดขนาดจากตาราง Krejcie & Morgan และสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 115 คน ครู 256 คน กลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพสำหรับการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 4 คน และครู 2 คน เลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ขนาดสถานศึกษา ในลักษณะข้อคำถามแบบตรวจรายการ (checklist).

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาฯ ใน 4 ด้านหลัก คือ วิชาการ งบประมาณ บุคคล และทั่วไป ใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ

Likert scale (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1 (น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมฯ ในลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา 4 คน และครู 2 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติเฉพาะด้านประสบการณ์การทำงาน ผลงานเป็นที่ประจักษ์ และ/หรือรางวัลที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการศึกษาและเทคโนโลยีดิจิทัล แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพผู้ให้สัมภาษณ์ และตอนที่ 2 คำถามสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาฯ ในการบริหารงานในยุคดิจิทัล

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามถูกพัฒนาจากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม 4 ด้านบริหารงาน และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC ระหว่าง .80–1.00 รวมถึงการทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่า Cronbach's alpha เท่ากับ .90 ก่อนนำไปใช้จริง แบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นตามหลักเกณฑ์และผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสาร และแบบสอบถามออนไลน์ (google form ผ่านระบบ AMSS) และมีการประสานงานด้วยตนเองในบางส่วน ทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน 371 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์.

3.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยและสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 เพื่อสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 6 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 4 คน (คัดเลือกจากคุณสมบัติผลงานโดดเด่นและได้รับรางวัล) และครู 2 คน (คัดเลือกจากประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการสอนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และได้รับรางวัล) การสัมภาษณ์ดำเนินการด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปใช้ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การเปรียบเทียบใช้ Independent t-test และ one-way ANOVA (F-test) หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วย Scheffe' ข้อมูลปลายเปิดและสัมภาษณ์ใช้วิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 ได้ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

โดยภาพรวม การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัลอยู่ใน

ระดับ "มาก" ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงาน

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการ	4.11	.62	มาก
2. การมีส่วนร่วมบริหารงานงบประมาณ	3.95	.77	มาก
3. การมีส่วนร่วมบริหารงานบุคคล	4.00	.68	มาก
4. การมีส่วนร่วมบริหารงานทั่วไป	4.18	.60	มาก
โดยภาพรวม	4.06	.67	มาก

ตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาท "มาก" ในการบริหารงานยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน การบริหารงานทั่วไป ซึ่งโดดเด่นที่สุด ตามมาด้วย การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานบุคคล ในขณะที่ การบริหารงานงบประมาณ มีส่วนร่วมในระดับ "มาก" แต่เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เป็นด้านที่คณะกรรมการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด และยังเป็นด้านที่มีความหลากหลายในการมีส่วนร่วมค่อนข้างสูง

2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อพิจารณาจากมุมมองของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน แสดงให้เห็นว่าทั้งสองกลุ่มให้ความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 จำแนกตามตำแหน่ง

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล	ตำแหน่ง				t	P
	ผู้บริหารสถานศึกษา		ครูผู้สอน			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. การมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการ	4.08	.67	4.12	.60	.31	.57
2. การมีส่วนร่วมบริหารงานงบประมาณ	3.96	.78	3.94	.76	.10	.75
3. การมีส่วนร่วมบริหารงานบุคคล	3.97	.70	4.01	.67	.19	.67
4. การมีส่วนร่วมบริหารงานทั่วไป	4.14	.64	4.20	.59	.86	.34
โดยภาพรวม	4.04	.62	4.07	.58	.37	.69

ตาราง 2 ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาหรือครูผู้สอนที่ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่างก็มีส่วนร่วมในการบริหารงานในยุคดิจิทัลในระดับที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การมีส่วนร่วมของ

คณะกรรมการสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ไม่มีความแตกต่างตามตำแหน่ง

3. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่า ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในทุกด้านของการบริหารงานและภาพรวมทั้งหมด บ่งชี้ว่าประสบการณ์การทำงานของบุคลากรไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การมีส่วนร่วมนี้

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล	ประสบการณ์การทำงาน						t	P
	ไม่เกิน 5 ปี		ตั้งแต่ 5–10 ปี		มากกว่า 10 ปีขึ้นไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. การมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการ	4.14	.55	4.12	.66	4.07	.65	.53	.59
2. การมีส่วนร่วมบริหารงานงบประมาณ	3.91	.73	4.00	.79	3.92	.78	.54	.58
3. การมีส่วนร่วมบริหารงานบุคคล	4.03	.66	3.95	.71	4.01	.67	.48	.62
4. การมีส่วนร่วมบริหารงานทั่วไป	4.16	.57	4.19	.63	4.19	.61	.12	.89
โดยภาพรวม	4.06	.63	4.07	.70	4.05	.68	.42	.67

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี ตั้งแต่ 5–10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยในค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมตามกลุ่มประสบการณ์ แต่สถิติจากตารางยืนยันว่า ประสบการณ์การทำงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ประสบการณ์การทำงานไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

4. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่า ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาในทุกด้านของการบริหารงานและภาพรวมทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าโรงเรียนจะมีขนาดใด ระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาก็ยังคงอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล	ขนาดของสถานศึกษา						t	P
	ขนาดเล็ก		ขนาดกลาง		ขนาดใหญ่			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. การมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการ	4.10	.61	4.13	.64	4.08	.63	.20	.82
2. การมีส่วนร่วมบริหารงานงบประมาณ	3.94	.74	3.97	.79	3.91	.77	.21	.81
3. การมีส่วนร่วมบริหารงานบุคคล	4.02	.66	4.00	.70	3.95	.69	.24	.80
4. การมีส่วนร่วมบริหารงานทั่วไป	4.16	.57	4.21	.63	4.17	.62	.30	.75
โดยภาพรวม	4.05	.56	4.08	.62	4.03	.60	.24	.80

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล โดยจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยภาพรวมแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัลระหว่างสถานศึกษาขนาดต่าง ๆ (ค่า p = .80)

โดยภาพรวมแล้ว การวิเคราะห์พบว่า ขนาดของสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล (ค่า p-value โดยรวมอยู่ที่ .80) กล่าวโดยสรุปคือ ไม่ว่าสถานศึกษาจะมีขนาดใด คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานก็มีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในยุคดิจิทัลที่ใกล้เคียงกัน

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอในทุกมิติของสถานศึกษาที่ศึกษา และปัจจัยด้านตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน หรือขนาดของสถานศึกษา ไม่ได้เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับการมีส่วนร่วมนี้

แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วม จากข้อมูลเชิงคุณภาพ แนวทางการพัฒนาเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละด้านของการบริหารงาน โดยควรมีการจัดอบรมให้ผู้บริหารและคณะกรรมการฯ เข้าใจบทบาทในยุคดิจิทัล เผยแพร่ความรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการฯ ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนหลักสูตร การใช้จ่ายงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน รวมถึงการเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

การอภิปรายผล

งานวิจัยนี้ศึกษา การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลที่สำคัญดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 โดยภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น นิติกร วรรณชา (2562) ฟิกรี แก้วนวล (2560) ที่ต่างก็พบว่า การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาผู้เรียนและการศึกษาเป็นเป้าหมายร่วมกันของทุกภาคส่วน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ยังพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านการบริหารงานวิชาการ การมีส่วนร่วมในระดับมากแสดงว่าคณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญของงานวิชาการที่เป็นหัวใจหลักของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรนัยพร ทุนละ (2560) และวันวิสาข์ ด้วงสีนวล (2560) ที่ระบุว่า การมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดช่วยให้หลักสูตรมีความชัดเจนและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้มากขึ้น

ด้านการบริหารงานงบประมาณ การมีส่วนร่วมในระดับมากแสดงถึงความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการงบประมาณ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบช่วยป้องกันความขัดแย้งและสร้างการยอมรับจากชุมชนในยุคดิจิทัล

ด้านการบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมในระดับมากสะท้อนว่าคณะกรรมการเห็นคุณค่าของบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งเป็นภาพสะท้อนคุณภาพการศึกษาที่ชุมชนต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีนันท์ วิทักษบุตร (2565) ระบุว่าการบริหารงานบุคคลที่เปิดโอกาสให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจแก่ทีมงานและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ด้านการบริหารงานทั่วไป การมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุดชี้ให้เห็นว่าคณะกรรมการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะตัวแทนของชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่ข่าวสารเผยแพร่อย่างรวดเร็ว การมีส่วนร่วมนี้ช่วยส่งเสริมการพัฒนาโรงเรียนโดยรวม

2. ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 ตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่าการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้เข้ามามีบทบาทอย่างเต็มที่ตามหน้าที่ของตนเอง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ ด้วงสีนวล (2560) จิรวัฒน์ สิทธิพานิช และรัตนา กาญจนพันธ์ (2564) และนิติกร วรรณชา (2562) ที่ต่างก็ยืนยันว่าการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาสถานศึกษาเกิดขึ้นได้ในทุกบริบท และทุกขนาดของโรงเรียน

4. แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาในยุคดิจิทัล มีดังนี้

ด้านวิชาการ คณะกรรมการควรมีส่วนร่วมในการ วางแผนหลักสูตร สนับสนุนการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และเผยแพร่ผลงานของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟิกรี แก้วนวล (2560) และบุญญฤทธิ์ ระพันธ์ (2561) ที่เน้นการปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของชุมชน

ด้านงบประมาณ ควรส่งเสริมให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการ วางแผนและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการ ระดมทุน เพื่อความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของทวีนันท์ วิทักษบุตร (2565)

ด้านบุคคล ควรเปิดโอกาสให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการ กำหนดแผนพัฒนาบุคลากร และสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้การบริหารงานบุคคลสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฟิกรี แก้วนวล (2560)

ด้านทั่วไป คณะกรรมการควรมีบทบาทในการ ประชาสัมพันธ์โรงเรียน ดูแลภูมิทัศน์ และเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับแนวทางของบุญญฤทธิ์ ระพันธ์ (2561) ระบุว่า การมีส่วนร่วมในด้านนี้ช่วยให้คณะกรรมการเข้าใจปัญหาและสามารถนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการพัฒนาที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการดำเนินงาน รวมถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล ที่เน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการศึกษานี้คือการตอกย้ำว่าการเปิดโอกาสและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ขึ้นอยู่กับสถานะหรือประสบการณ์ และเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับการบริหารงานสถานศึกษาในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู และบุคลากรทางการศึกษา ควรนำองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ทั้ง 4 ด้าน ไปเป็นแนวทางในการบริหารงานภายในสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมบริหารงานงบประมาณ ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเพิ่มเติม โดยเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ และสร้างความเข้าใจในบทบาทการมีส่วนร่วมด้านนี้ให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านบริหารงานงบประมาณเพิ่มเติมในรายละเอียด และมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในด้านนี้โดยเฉพาะ

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาในด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการบริหารงานสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับคณะกรรมการฯ หรือการประเมินผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมต่อประสิทธิภาพการบริหารงานในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน และอภิสรรค์ ภาชนะสวรรค์. (2563). การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *3*(1), 13–28.

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ขนิษฐา ยศเมฆ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงบประมาณทางการศึกษากับคุณภาพผู้เรียนของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

จิตรจรูญ ทรงวิทยา. (2561). ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 3*(1), 41–57.

จิตรา แก้วมะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

จิรวัฒน์ สิทธิพานิช และรัตนา กาญจนพันธ์. (2564). บทบาทการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการจัดการศึกษาตามการรับรู้ของครู โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษสหวิทยาเขตชลบุรี 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 6*(4), 1–16.

ไชยา หานุภาพ. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ทวีนันท์ วิทักษบุตร. (2565). *แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานสถานศึกษา ในโรงเรียนเฉพาะความพิการ ภาคตะวันออกฉียงเหนือ สังกัดสำนัก บริหารงานการศึกษาพิเศษ.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ทินกร เผ่ากันทะ และกัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์. (2565).“แนวทางการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล” *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย (สพบท.), 4*(2), 37–46.

ธันยาภัทร์ เทียนธนาทิพย์. (2563). *การพัฒนาแนวทางการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติภารกิจในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นัฐพล พันโน. (2566). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

นิติกร วรรณชา. (2562). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนเครือข่ายอำเภอเสลภูมิ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา.

บุญญฤทธิ์ ระพันธ์. (2561). *การมีส่วนร่วมและแนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน จังหวัดสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7.* งานนิพนธ์รการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุนยัง วอนมะนี. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบำรุงรักษาทางหลวงหมายเลข 8 เมืองคำเกิด แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชาชนลาว.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พจนีย์ จันที. (2561). *การศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิกรี แก้วนวล. *(2560). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารงานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดปัตตานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รนัยพร ทุนละ. (2560). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการบริหารการศึกษากลุ่มโรงเรียนปลวกแดงพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัตนพร รัตนสุวรรณ, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์ และสุภาพ เต็มรัตน์. (2564). แนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 6 (3), 1–16.

วริศรา บุญธรรม. (2560). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วันวิสาข์ ด้วงสีนวล. (2560). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศรัญญา น้อยพิมาย. (2562). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศุภมาส วิสัชนาม. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ศุภลักษณ์ ปะโปตินัง และอุไร สุทธิแย้ม. (2566). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. *วารสารครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,* 6(2), 108–119.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5. (2566). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *คู่มือการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.* สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579.* สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่มีผลต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Examining the impact of critical thinking ability on English proficiency of students in Rajamangala University of Technology Krungthep

มนัสวี ดวงลอย[1*], ลัคนา ชัยศักดิ์เลิศ[2]
Manusvee Duangloy[1*], Lakkana Chaisaklert[2]

[1,2]คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
[1,2]Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep
Corresponding author's e-mail: manusvee.d@mail.rmutk.ac.th[1], lakkana.c@mail.rmutk.ac.th[2]

Received: June 24, 2025 Revised: July 18, 2025 Accepted: August 12, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจาก 7 คณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) และการสุ่มแบบโควต้า (quota sampling) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ แบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจและแบบสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถทำแบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 15.57 จากคะแนนเต็ม 39 คิดเป็นร้อยละ 39.90 2) ความสามารถทางภาษาอังกฤษและความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) นักศึกษาโดยส่วนมากเห็นว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นสิ่งจำเป็น วิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนได้ และผู้สอนภาษาอังกฤษได้ใช้วิธีการสอนดังกล่าวในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การคิดอย่างมีวิจารณญาณ, ความสามารถทางภาษาอังกฤษ, ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดกับภาษา

Abstract

This research aimed to 1) study the critical thinking ability of students in Rajamangala University of Technology Krungthe; 2) study the relationship between critical thinking ability and English proficiency among these students; 3) study students' opinions about critical thinking and English pedagogical approaches that facilitate the development of critical thinking skill. The samples were 100 undergraduate students from 7 faculties in Rajamangala University of Technology Krungthep, using stratified random sampling and quota sampling. The research instruments were an English proficiency test, a critical thinking test, and a set of questionnaires. The results showed that 1) the students in Rajamangala University of Technology Krungthep achieved an overall mean score of 15.57 out of 39 on the critical thinking ability test. This corresponds to 39.90 percent, indicating that their critical thinking ability was at a low level. 2) there was a statistically significant positive correlation between the students' critical thinking ability and their English language proficiency at the .05 level. 3) Regarding their opinions on critical thinking, the students recognized its importance. They perceived that certain English instruction methods could effectively foster critical thinking ability; however, these methods were implemented by instructors at the moderate level.

Keywords: critical thinking, English proficiency, relationship between thinking and language

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญ และเป็นสื่อกลางเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างนานาประเทศทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ในประเทศไทย แม้ว่าผู้เรียนจะใช้เวลาในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นเวลาหลายปี แต่ความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้เรียนยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ จากการศึกษาของ Miao (2001) พบว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาในประเทศไทยมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ นอกจากนี้ 92.30 % ของนักเรียนผู้ตอบแบบสอบถาม ยังรายงานว่าตนเองมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ แม้แต่กับผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติอีกด้วย

การที่ผู้เรียนในประเทศไทยมีคะแนนความสามารถทางภาษาอังกฤษค่อนข้างต่ำ ส่วนหนึ่งอาจเกิดเพราะระบบการศึกษาของไทยที่เน้นในเรื่องของการท่องจำ และการเรียนการสอนโดยมีครูเป็นศูนย์กลาง ในชั้นเรียนภาษาอังกฤษในประเทศไทย ผู้สอนบางส่วนยังยึดติดกับการยืนสอนหน้ากระดาน และการให้ผู้เรียนท่องจำ (Payakkin, 2013) ด้วยเหตุนี้ผู้เรียนในประเทศไทยจึงมักชอบท่องจำเพื่อให้สอบผ่าน ส่วนผู้สอนก็จะเฉลยเนื้อหาที่เรียนด้วยการบอกเพียงคำตอบที่ถูกต้อง โดยไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนในการตั้งคำถามหรืออภิปรายถึงประเด็นเกี่ยวกับคำตอบเลย สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือ ผู้เรียนมักจะเชื่อในข้อมูลทั้งหมดที่ผู้สอนสอนในชั้นเรียน โดยไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมหรือหาข้อเท็จจริง ทั้งที่ปัจจุบันผู้เรียนสามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ที่ช่วยในการเรียนได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าเมื่อก่อนก็ตาม นอกจากนี้ การเรียนที่เน้นการสอบเป็นหลัก ทำให้ผู้เรียนไม่ได้มีโอกาสฝึกคิดในชั้นเรียนมากเท่าที่ควร การฝึกภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนส่วนหนึ่งทำไปเพียงเพื่อให้สอบผ่านหรือได้คะแนนสูง ๆ เท่านั้น ดังนั้น ภายใต้ระบบการศึกษาที่มุ่งเน้นการท่องจำเป็นหลัก ผู้เรียนในประเทศไทยจึงขาดทักษะในการคิด (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2553; อุษณีย์ อนุรุทธ์วงศ์, 2555)

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยในชั้นเรียนมักจะเน้นเพียงการสอนในระดับของความเข้าใจ สุนีย์ สันหมุด (2552 อ้างถึงใน ศุภิสรา กุมาทะ, 2562) กล่าวว่าทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้เรียนไทยอยู่ในระดับต่ำ เพราะวิธีการสอนบางรูปแบบอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะส่งเสริมให้เกิดทักษะในขั้นที่ลึกขึ้น เช่น ผู้สอนให้ผู้เรียนอ่านบทความภาษาอังกฤษ จากนั้นจึงแปลเป็นภาษาไทยให้ทั้งเนื้อหาและคำศัพท์ ตามมาด้วยการอธิบายไวยากรณ์ วิธีการสอนเพียงเท่านี้ จึงไม่มากพอที่จะส่งเสริมให้เกิดทักษะการคิด ผู้เรียนอาจเข้าใจเพียงเนื้อหาของสิ่งที่อ่าน เช่น คำศัพท์และสำนวน แต่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและประเมินข้อมูลที่ตนได้รับอย่างมีตรรกะ อาจกล่าวได้ว่าวิธีการสอนที่เน้นการท่องจำ หลักไวยากรณ์ และการแปล ทำให้ทักษะการคิดไม่ได้นำมาใช้ในห้องเรียนภาษา เนื่องจากผู้เรียนถูกสอนเพียงว่า"คิดอะไร" แทนที่จะเป็น "คิดอย่างไร" การที่ผู้เรียนไม่มีโอกาสได้ฝึกการคิดอย่างมีวิจารณญาณในห้องเรียน อาจนำมาซึ่งปัญหาทั้งในความสามารถในการคิดและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษไปพร้อม ๆ กัน

ผู้วิจัยมีความสนใจและเห็นความสำคัญของการส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนให้ถึงพร้อมทั้งด้านทักษะภาษาต่างประเทศและทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ อันเป็นสมรรถนะที่จำเป็นของบุคคลในศตวรรษที่ 21 จึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษา ตลอดจนรูปแบบและวิธีการสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียน โดยมุ่งเน้นไปที่กระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของการคิดอย่างมีวิจารณญาณปรากฏเป็นครั้งแรกในวงการศึกษาเมื่อ Edward M. Glacer ได้กล่าวว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ การค้นหลักฐานเพื่อสนับสนุนหรือโต้แย้งแนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ การคิดอย่างมีวิจารณญาณไม่ได้มีเพียงแนวคิดเดียว หากแต่ประกอบด้วยแนวคิดที่ซับซ้อนหลากหลายแนวคิด (Beaumont, 2010) Shen (2016) กล่าวว่าหากใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นวัตถุประสงค์หลักในการศึกษา มักจะหมายถึงการคิดในขั้นสูง (higher order thinking) หรือการแก้ไขปัญหา (problem-solving) กล่าวโดยสรุป การคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ กระบวนการทางความคิดในขั้นสูง ที่ต้องอาศัยเหตุผลและการไตร่ตรอง นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณสามารถถูกวัดและถูกพัฒนาในหลายรูปแบบ และรูปแบบที่เป็นที่นิยมที่สุดคือ การวัดด้วยแบบทดสอบ ซึ่งแบบทดสอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับผู้เรียนมักจะถูก

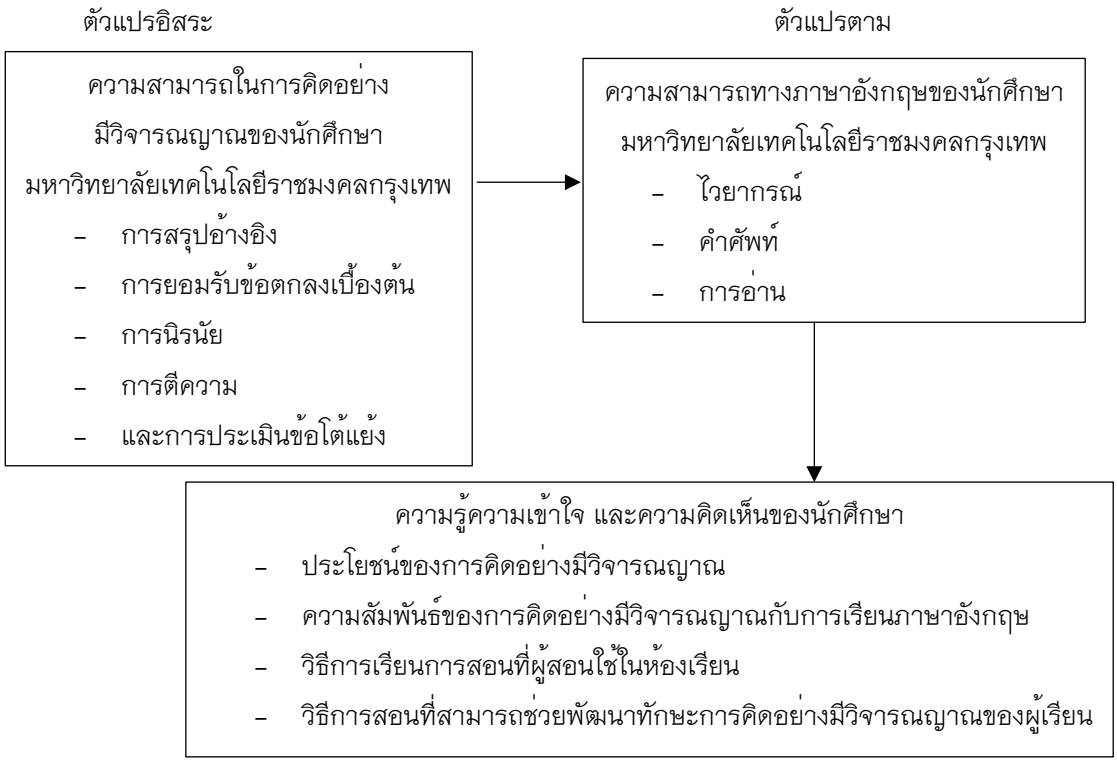
ออกแบบมาเพื่อประเมินความสามารถในการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล วิเคราะห์ข้อมูล และตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หนึ่งในแบบทดสอบที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย คือ แบบประเมินการคิดอย่างมีวิจารณญาณของวัตสัน และเกลเซอร์ หรือ Watson – Glaser Critical Thinking Appraisal (WGCTA) สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1937 และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนฉบับล่าสุดในปี ค.ศ. 1980 ใช้กับผู้เรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 3 จนถึงระดับผู้ใหญ่ ประกอบด้วย 5 แบบวัดย่อย ซึ่งใช้วัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การอนุมาน เป็นการวัดความสามารถในการตัดสิน จำแนกความน่าจะเป็นของข้อสรุปว่าข้อสรุปใดเป็นจริงหรือเท็จ 2) การยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น เป็นการวัดความสามารถในการจำแนกว่าข้อตกลงใดเป็นข้อตกลงเบื้องต้นหรือไม่เป็นข้อตกลงเบื้องต้น 3) การนิรนัย เป็นการวัดความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างสมเหตุสมผลจากข้ออ้างโดยใช้หลักตรรกศาสตร์ 4) การตีความ เป็นการวัดความสามารถในการลงความเห็นและอธิบายความเป็นไปไดของข้อสรุป 5) การประเมินข้อโต้แย้ง เป็นการวัดความสามารถในการตอบคำถามและอ้างเหตุผลได้อย่างสมเหตุสมผล (บรรจง อมรชีวิน, 2556; พินิจ อุไรรักษ์, 2553)

หนึ่งในแบบวัดความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่มักจะถูกนำไปดัดแปลงเพื่อประยุกต์ใช้กับผู้เรียนในหลายระดับชั้นคือ แบบประเมินการคิดอย่างมีวิจารณญาณของวัตสันและเกลเซอร์ ในประเทศไทย พินิจ อุไรรักษ์ (2553) ได้สร้างแบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ตามแนวคิดของแบบประเมินการคิดอย่างมีวิจารณญาณของวัตสันและเกลเซอร์ และนำมาใช้กับผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เนื้อหาเกี่ยวกับการวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ในแง่ของความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเหตุผลและตรรกวิทยา

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางภาษาอังกฤษกับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณนั้น เนื่องจากภาษามีบทบาทสำคัญในการประมวลผลข้อมูลในสมอง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทั้งสองนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญ ทักษะทั้งสองเสริมซึ่งกันและกันในหลายประการ Paul & Elder (2006) กล่าวว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ทักษะทางภาษาโดยเฉพาะการเขียนและการอ่าน เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในด้านวิชาการและวิชาชีพ ดังนั้น ความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมหาศาลได้ นอกจากนี้ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณช่วยจัดระเบียบความคิดในขณะสื่อสารได้อย่างมีเหตุผลและสอดคล้องกัน และพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษในเชิงโครงสร้างภาษา ช่วยให้สามารถวิเคราะห์และประเมินโครงสร้างภาษา ระบุรูปแบบ เข้าใจกฎเกณฑ์ที่ควบคุมภาษานั้น ตลอดจนความแตกต่างของภาษาอังกฤษกับภาษาแม่ของตน ความเข้าใจนี้ช่วยให้สามารถใช้ภาษาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะทั้งสองอย่างพร้อมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในด้านวิชาการและการใช้ชีวิตประจำวัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางภาษาอังกฤษกับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ Paul & Elder (2006) และแบบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ Watson & Glaser (1980) นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีการศึกษา 2565 ทุกคณะรวมทั้งสิ้น 8,047 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาจำนวน 100 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) และการสุ่มแบบโควต้า (quota sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละคณะ ดังนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 17 คน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 3 คน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 18 คน คณะศิลปศาสตร์ 17 คน คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ 3 คน คณะบริหารธุรกิจ 26 คน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 16 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ ปรับปรุงจากแบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ (english proficiency test) แบบออนไลน์ และข้อสอบจากคลังข้อสอบกลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ สาขาภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์ โดยแบ่งการทดสอบออกเป็น 3 ทักษะ ใกล้เคียงกับทักษะในข้อสอบ TOEFL ได้แก่ ไวยากรณ์ คำศัพท์ และการอ่านจำนวน 50 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะ ได้แก่ ไวยากรณ์ จำนวน 30 ข้อ คำศัพท์ 10 ข้อ และการอ่าน 10 ข้อ คัดเลือกข้อสอบที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Congruence: IOC) คัดเลือกข้อสอบที่มีค่า IOC เท่ากับ .5 หรือมากกว่า .5 ขึ้นไป หาคุณภาพของแบบทดสอบโดยการหาค่าความยาก (P) และอำนาจจำแนก (r) เป็นรายข้อแบบอิงเกณฑ์ของเบรนแนน (Brennan)

2.2 แบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ใช้แบบวัดความคิดอย่างวิจารณญาณ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 ของ พินิจ อุไรรักษ์ (2553) โดยยึดองค์ประกอบตามแนวคิดของ Watson – Glaser (Watson & Glaser, 1980) แบบวัดฯ นี้ ได้ผ่านการทดสอบกับผู้เรียนมาแล้วหลายครั้ง มีค่าสถิติไคแสควร์ของแบบทดสอบที่แสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบมีความตรงเชิงโครงสร้างที่เชื่อถือได้ และมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบทดสอบโดยใช้สูตรของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson) สูตร KR–20 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .803 ซึ่งแบ่งออกเป็นความสามารถ 5 ด้าน ประเภทปรนัย จำนวน 39 ข้อ ได้แก่ การยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น 8 ข้อ การนิรนัย 9 ข้อ การประเมินข้อโต้แย้ง 7 ข้อ การตีความ 9 ข้อ และการสรุปอ้างอิง 6 ข้อ

2.3 แบบสอบถามเพื่อใช้สำรวจความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ในแง่ของความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ของการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และความสัมพันธ์ของการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับการเรียนภาษาอังกฤษ รวมถึงวิธีการเรียนการสอนที่ผู้สอนใช้ในห้องเรียน และวิธีการสอนที่สามารถช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียน จำนวน 10 ข้อ กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ และแบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

3.2 ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

3.3 นำข้อมูลจากแบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ แบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และแบบสอบถามเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณไปวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r) ซึ่งค่าของ r จะอยู่ในช่วง –1 ถึง 1 โดย r = 0 หมายความว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงเลย r เป็นค่าลบ หมายความว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม
หาก r เป็นค่าบวก หมายความว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ใช้เกณฑ์วัดระดับของ Best (1981) ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.50–5.00	คะแนน
ระดับมาก	ช่วงคะแนน	3.50–4.49	คะแนน
ระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.50–3.49	คะแนน
ระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.50–2.49	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00–1.49	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับคะแนน ใช้เกณฑ์วัดระดับ 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ประเมินแบบอิงเกณฑ์ของ Bloom (1971) ดังนี้

ระดับมาก	ช่วงคะแนน	ร้อยละ 80 – 100
ระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	ร้อยละ 60 – 79
ระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	น้อยกว่าร้อยละ 60

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์แบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่าความสามารถของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวม อยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 1 ผลการทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม	$\overline{X}$	%	S.D.	ระดับความสามารถ
การยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น	8	3.71	46.4	1.55	ต่ำ
การนิรนัย	9	3.71	41.2	1.87	ต่ำ
การประเมินข้อโต้แย้ง	7	2.35	33.5	1.37	ต่ำ
การตีความ	9	3.54	39.3	1.75	ต่ำ
การสรุปอ้างอิง	6	2.26	37.6	1.22	ต่ำ
ภาพรวม	39	15.57	39.9	5.45	ต่ำ

จากตารางที่ 1 พบว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวม สามารถทำแบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 15.57 จากคะแนนเต็ม 39 คิดเป็นร้อยละ 39.9 ถือว่าความสามารถอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อแยกตามแต่ละองค์ประกอบแล้ว นักศึกษาทำคะแนนในส่วนของการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นได้มากที่สุด คือ เฉลี่ย 3.71 จากคะแนนเต็ม 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ส่วนที่นักศึกษาทำคะแนนได้รองลงมา คือ การนิรนัย มีค่าเฉลี่ย 3.71 จากคะแนนเต็ม 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41.2 อันดับสาม คือ การตีความ มีค่าเฉลี่ย 3.54 จากคะแนนเต็ม 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 39.3 อันดับสี่ คือ การการสรุปอ้างอิง มีค่าเฉลี่ย 2.26 จากคะแนนเต็ม 6 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และการประเมินข้อโต้แย้งเป็นองค์ประกอบที่นักศึกษาทำคะแนนได้น้อยที่สุด คือ เฉลี่ย 2.35 จากคะแนนเต็ม 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 33.5

นอกจากนี้ หากพิจารณาตามการผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ หรือ คะแนนสอบที่มากกว่าร้อยละ 50 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพสามารถทำแบบทดสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ 65 คน และไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ 35 คน

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบนักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันจะมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่แตกต่างกัน (n=100)

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม	Sum of Squares	df	Mean Squares	F-test	P-value
การยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น	ระหว่างกลุ่ม	18.24	6	3.04	1.28	.272
	ภายในกลุ่ม	220.34	93	2.36		
	รวม	238.59	99	2.41		
การนิรนัย	ระหว่างกลุ่ม	8.72	6	1.45	.40	.878
	ภายในกลุ่ม	339.86	93	3.65		
	รวม	348.59	99	3.52		
การประเมินข้อโต้แย้ง	ระหว่างกลุ่ม	11.35	6	1.89	1.00	.428
	ภายในกลุ่ม	175.39	93	1.88		
	รวม	186.75	99	1.88		
การตีความ	ระหว่างกลุ่ม	15.81	6	2.63	.85	.536
	ภายในกลุ่ม	289.02	93	3.10		
	รวม	304.84	99	3.07		
การสรุปอ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	3.73	6	.62	.40	.878
	ภายในกลุ่ม	145.50	93	1.56		
	รวม	149.24	99	1.50		
คะแนนรวม	ระหว่างกลุ่ม	168.64	6	28.10	.94	.468
	ภายในกลุ่ม	2773.86	93	29.82		
	รวม	2942.51	99	29.72		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 เป็นการเปรียบเทียบนักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันจะมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณแตกต่างกันหรือไม่ จึงทำการทดสอบสมมติฐานด้วย ANOVA พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันไม่มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการวิเคราะห์พบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

แบบทดสอบ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	r	p-value
ความสามารถทางภาษาอังกฤษ	22.69	10.18	0.3556	<0.001
ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	15.57	5.45		

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ความสามารถทางภาษาอังกฤษและความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .3556

3. ผลศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาโดยส่วนมากเห็นว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นพื้นฐานที่สามารถต่อยอดไปสู่การฝึกคิดในรูปแบบอื่นได้ การคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน และยังเป็นสิ่งจำเป็นต่อการหางานหลังจบการศึกษา นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนมากยังเห็นว่าการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกคิดอย่างมีวิจารณญาณจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของตนเองอีกด้วย ในขณะที่ประเด็นของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารญาณในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับความคิดที่ว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนภาษาอังกฤษ

สำหรับวิธีการเรียนการสอนที่นักศึกษาเห็นว่าจะสามารถช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนได้ คือ การฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ และการวิเคราะห์สื่อ เป็นวิธีที่นักศึกษาคิดว่าจะช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 และ 3.58 ตามลำดับ ในขณะที่วิธีการอื่น ๆ ถูกมองว่าสามารถช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ได้แก่ การฝึกตั้งคำถามเชิงวิพากษ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 การฝึกแก้ไขปัญหา แก้โจทย์ต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.47 การฝึกคิดให้ดัง (think aloud) หรือการแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ย 3.42 การประเมินผล หรือให้คะแนนชิ้นงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.25 การใช้วรรณกรรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 การเขียนบันทึกประจำวัน หรือไดอารี่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.21 การโต้วาที มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 การอภิปรายกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 การเขียนแผนภูมิแนวคิด มีคะแนนเฉลี่ย 3.13 และการเขียนเรียงความ มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ในชั้นเรียนภาษาอังกฤษที่ผ่านมา นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่า ผู้สอนได้ใช้วิธีการเรียนการสอนดังที่กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การวิเคราะห์สื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 การฝึกคิดให้ดัง (think aloud) หรือการแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 การฝึกตั้งคำถามเชิงวิพากษ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 การฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 การฝึกแก้ไขปัญหา แก้โจทย์ต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 การประเมินผล หรือให้คะแนนชิ้นงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 การโต้วาที มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 การอภิปรายกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 การใช้วรรณกรรม เช่น นิยาย เรื่องสั้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 การเขียนเรียงความ มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 การเขียนแผนภูมิแนวคิด มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 และการเขียนบันทึกประจำวัน หรือไดอารี่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.06

การอภิปรายผล

1. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถทำแบบทดสอบความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ได้ค่าเฉลี่ยคะแนนในภาพรวม เท่ากับ 15.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 39.9 ซึ่งถือได้ว่า อยู่ในช่วงคะแนนที่ค่อนข้างน้อย จากนักศึกษาจำนวน 100 คน มีเพียง 35 คนเท่านั้นที่สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ หรือมากกว่าร้อยละ 50 ในขณะที่นักศึกษาอีก 65 คน สอบไม่ผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ แม้จะมาจากคณะศิลปศาสตร์ แต่ไม่มีนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhou, et al. (2015) ซึ่งศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่สาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ จำนวน 224 คน และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ขาดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นอกจากนี้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปี 1 (ร้อยละ 43) วัยวุฒิและคุณวุฒิจึงไม่ต่างกับนักเรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มากนัก และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีรัตน์ ไชยสุริยา (2543) ซึ่งพบว่าความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ และไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ หรือคิดเป็นร้อยละ 43.69 เท่านั้น ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นความคิดในขั้นสูง และต้องอาศัยการฝึกฝนและสั่งสมประสบการณ์ชีวิตจึงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ดังที่ Boss (2010) กล่าวว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวพันกับการใช้สติปัญญาและการพัฒนาของมนุษย์ โดยต้องอาศัยทักษะที่สะสมไว้ในทุก ๆ วัน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายและนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังมีประสบการณ์ชีวิตน้อย ส่งผลให้ระดับความคิดอย่างมีวิจารณญาณอยู่ในระดับต่ำตามไปด้วย

หากพิจารณาแต่ละองค์ประกอบแล้ว นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถทำแบบทดสอบในด้านการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นได้คะแนนเฉลี่ยดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล ฉัตรทอง และเพ็ญพร ทองคำสุก (2561) ที่พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้คะแนนเฉลี่ยในด้านการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นดีที่สุด ในขณะเดียวกัน นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทำแบบทดสอบในด้านการประเมินข้อโต้แย้งได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของสิทธิกร โพธิ์ศิริ (2563) ที่พบว่าความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนในด้านการประเมินข้อโต้แย้ง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด และงานวิจัยของ Zhou, el al (2015) ซึ่งพบว่าผู้เรียนมีความสามารถด้านการประเมินโต้แย้งที่ต่ำมาก องค์ประกอบในด้านนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถในการตอบคำถามและอ้างเหตุผลได้อย่างสมเหตุสมผล แสดงให้เห็นว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ยังขาดทักษะการใช้เหตุผลที่ดีพอ จึงทำให้นักศึกษามีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณในระดับต่ำ ดังที่ Ennis (1991) กล่าวว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณว่าเป็นกระบวนการที่เน้นเรื่องการใช้เหตุและผล

นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าผลคะแนนเฉลี่ยแต่ละคณะที่ออกมาแทบไม่แตกต่างกันมากนัก และเมื่อเปรียบเทียบด้วยค่าทางสถิติ ไม่พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันมีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักศึกษาจากคณะคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและศิลปศาสตร์ ได้คะแนนเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน คือ 19 และ 18.25 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่นักศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 13.5 – 17คะแนน อย่างไรก็ตาม ไม่มีคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาคณะใดที่เกินมาตรฐานขั้นต่ำหรือร้อยละ 50 ของคะแนนเต็ม (19.5 คะแนน) จึงเป็น

สัญญาณว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณอย่างเร่งด่วน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่าในภาพรวมทุกองค์ประกอบ ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญในทางบวก ผู้เรียนที่มีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูง สามารถใช้ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณมาช่วยเสริมในการอ่านภาษาอังกฤษอย่างมีวิจารณญาณ (สุรีรัตน์ ไชยสุริยา, 2543) Paul & Elder (2006) กล่าวว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ทักษะทางภาษาโดยเฉพาะการเขียนและการอ่าน ผลจากการการวิจัยในครั้งนี้ตรงกับงานวิจัยของ Rashid & Hashim (2009) และ Soodmand Afshar et al. (2014) ซึ่งพบความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษา สำหรับในประเทศไทย ผลจากการการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับสุรีรัตน์ ไชยสุริยา (2543) ซึ่งทำการวิเคราะห์ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และพบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างความสามารถทั้งสองด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวโดยสรุป งานวิจัยจำนวนหนึ่งทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษ กล่าวคือ หากนผู้เรียนมีความสามารถทางภาษาอังกฤษมาก ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนมักจะสูงขึ้นตามไปด้วย

หากพิจารณารายคณะ ผู้วิจัยพบความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความสามารถทางภาษาอังกฤษและความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาเพียง 2 คณะ เท่านั้น คือ คณะบริหารธุรกิจและคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในขณะที่อีก 5 คณะ ไม่พบว่าความสามารถทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นักศึกษาที่ทำคะแนนแบบทดสอบภาษาอังกฤษได้ดี อาจจะไม่ได้ทำคะแนนในแบบทดสอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ดีตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างซึ่งมาจากการสุ่มแบบโควต้า โดยยึดจำนวนตามสัดส่วนนักศึกษาในแต่ละคณะจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนคณะน้อยเกินไป เช่น คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ซึ่งมีนักศึกษาในคณะไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม ดังที่ Hakuta (1986) กล่าวว่าภาษาไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่คิดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังช่วยปรับแต่งรูปแบบความคิดด้วย ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ที่ค่อนข้างน้อยในบางคณะ และการพบความสัมพันธ์ทางสถิติในเชิงบวกแม้เพียงเล็กน้อยในงานวิจัยชิ้นนี้ ก็ยังถือว่าความความสามารถทางภาษาอังกฤษส่งผลบางส่วนต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และอาจจะมีปัจจัยหรือวิชาอื่นที่อาจจะส่งผลกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณมากกว่าวิชาภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการวิเคราะห์หาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มในโอกาสต่อไป

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษซึ่งก่อให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณนั้น นักศึกษาโดยส่วนมากเห็นว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นพื้นฐานที่สามารถต่อยอดไปสู่การฝึกคิดในรูปแบบอื่นได้ การคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน และการหางานหลังจบการศึกษา ตลอดจนการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกคิดอย่างมีวิจารณญาณจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของตนเอง แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเห็นประโยชน์และความสำคัญของการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ควรมีการเพิ่มเนื้อหาในบทเรียน ให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณมากขึ้น ดังที่อุษณีย์ โพธิสุข (2543) กล่าวว่าทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจอย่างมีข้อมูล แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และนำพาความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับชีวิตประจำวัน

ในขณะที่ประเด็นของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่นักศึกษาส่วนใหญ่ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อาจกล่าวได้ว่าตัวนักศึกษาเองเห็นว่าระดับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับความสามารถทางภาษาอังกฤษน่าจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับที่ Giancarlo & Facione (2001) กล่าวว่า ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณมักจะถูกมองว่าเป็นตัวทำนายความสามารถทางการศึกษาของผู้เรียน รวมถึงความสามารถทางภาษาด้วย

นักศึกษาส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เห็นว่าการฝึกวิเคราะห์สถานการณ์เป็นวิธีการเรียนการสอน ที่ช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนได้ดีที่สุด ข้อดีคือ การฝึกวิเคราะห์สถานการณ์คือ วิธีนี้สามารถฝึกตรวจสอบอคติและสมมติฐานของผู้เรียนได้ ด้วยวิธีนี้ ผู้เรียนจะตระหนักถึงอคติและอคติและความลำเอียง ตลอดจนความสามารถในการกังวลเกี่ยวกับอารมณ์ของตัวเอง (Brookfield, 2011) ตามมาด้วย และการวิเคราะห์สื่อเป็นอันดับถัดมา วิธีการเรียนการสอนนี้ช่วยให้ผู้เรียนทุกช่วงวัยพัฒนาพฤติกรรมช่างซักถาม และทักษะการแสดงออกที่จำเป็นต่อการเป็นนักคิดอย่างมีวิจารณญาณ และสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการเรียนการสอนอื่น ๆ นักศึกษาส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนได้ปานกลาง ได้แก่ การฝึกตั้งคำถามเชิงวิพากษ์ การฝึกแก้ไขปัญหา แก้โจทย์ต่าง ๆ การฝึกคิดให้ดัง (think aloud) หรือการแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะ การประเมินผลหรือให้คะแนนชิ้นงาน การใช้วรรณกรรม การเขียนบันทึกประจำวัน หรือไดอารี่ การโต้วาที การอภิปรายกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย การเขียนแผนภูมิแนวคิด ตามลำดับ โดยมีการเขียนเรียงความได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเพราะนักศึกษาไม่ค่อยได้ฝึกเขียนเรียงในรายวิชาภาษาอังกฤษ หมวดศึกษาทั่วไปมีวิชาการเขียนภาษาอังกฤษ 1 รายวิชา นักศึกษาบางส่วนไม่ได้ลงเรียน จึงเข้าใจว่าการเขียนเรียงความคือการเขียนเรียบเรียงความคิดตามหัวข้อที่กำหนด และอาจไม่ต้องใช้ความคิดในขั้นสูงมากนัก โดยนักศึกษาไม่รู้จักการเขียนเรียงความเชิงโต้แย้งมาก่อน ทั้งที่เรียงความประเภทโต้แย้งสามารถพัฒนาความคิดอย่างมีวิจารณญาณได้ดี ขณะที่เขียนเรียงความประเภทนี้ ผู้เรียนจะได้ฝึกวิเคราะห์ข้อโต้แย้งเพื่อแสดงความคิดเห็นขัดแย้งและเพื่อสรุป วิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้อง และนำสิ่งที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อเขียนเรียงความในที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการเรียนการสอนที่ผู้สอนใช้จริงในห้องเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่ตอบว่าผู้สอนได้ใช้วิธีการเรียนการสอนดังที่กล่าวในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้สอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้มีการฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณให้กับนักศึกษาผ่านกระบวนเรียนการสอนบ้างแล้ว เป็นการแก้ไขปัญหาของวิธีการสอนที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตามที่สุนีย์ สันหมุด (2552 อ้างถึงใน ศุภิสรา กุมาทะ, 2562) กล่าวว่าทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้เรียนไทยอยู่ในระดับต่ำเพราะวิธีการสอนบางรูปแบบอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะส่งเสริมให้เกิดทักษะในขั้นที่ลึกขึ้น

นักศึกษาส่วนมากเห็นว่าการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกคิดอย่างมีวิจารณญาณจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้เรียนในด้านการพูดมากที่สุด ตามมาด้วยการฟัง การอ่าน การเขียน และไวยากรณ์ ตามลำดับ ความคิดเห็นของนักศึกษาไม่สอดคล้องกับทรรศนะของนักวิชาการด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่มองว่า การฝึกคิดอย่างมีวิจารณญาณจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเรียนภาษาในด้านการอ่านและการเขียนมากที่สุด (Paul & Elder, 2006) การอ่านเรื่องสั้นและตามด้วยการอภิปรายในชั้นเรียนโดยใช้คำถามว่า "อย่างไร" และ "ทำไม" สามารถกระตุ้นทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนได้ ซึ่งช่วยกระตุ้นความเป็นนักคิดและผู้อ่านที่มีวิจารณญาณได้ (Ariogul, 2001) อย่างไรก็ตาม การฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณสามารถทำได้พร้อมกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน และไวยากรณ์ขึ้นอยู่กับตัวผู้สอนว่าจะเลือกวิธีการสอนแบบใด เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

องค์ความรู้ใหม่

บทบาทของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาซึ่งสามารถส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิผล โดยเฉพาะเมื่อออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินข้อมูลอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะทางภาษาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณสามารถดำเนินไปพร้อมกันอย่างสอดคล้อง ช่วยเสริมสร้างศักยภาพทางปัญญาในมิติต่าง ๆ ของผู้เรียน องค์ความรู้นี้จึงนำไปสู่การมองบทบาทของผู้สอนภาษาอังกฤษในฐานะผู้ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่ไม่เพียงมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ด้านภาษา แต่ยังส่งเสริมการใช้เหตุผลเชิงลึกและการคิดอย่างรอบด้านไปพร้อมกัน อีกทั้งยังชี้แนะแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งสร้างผู้เรียนให้เป็นผู้ใช้ภาษาที่มีความสามารถในการคิดขั้นสูง ซึ่งถือเป็นสมรรถนะสำคัญ ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตในโลกยุคใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผลวิจัยพบว่านักศึกษาทำคะแนนจากแบบทดสอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ หรือ ต่ำกว่าร้อยละ 50 ดังนั้น ผู้จัดทำหลักสูตรและเอกสารประกอบการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษ ควรเน้นการฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ตลอดจนจัดทำสื่อการสอนต่าง ๆ ที่แฝงแง่มุมให้คิดและสนับสนุนส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียน

1.2 นอกจากการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้ว คะแนนสอบภาษาอังกฤษจากแบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาก็อยู่ในเกณฑ์ไม่สูงนัก และเนื่องจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติชี้ให้เห็นว่าภาษาอังกฤษ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีความสัมพันธ์กัน ควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษไปพร้อม ๆ กับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เน้นการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทุกทักษะ และอาจมีการการสอนปรับพื้นฐานให้นักศึกษาก่อนการเริ่มเรียน จะช่วยให้นักศึกษามีพื้นฐานที่เพียงพอสามารถต่อยอดเนื้อหา ความรู้เข้าใจได้เมื่อเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษต่าง ๆ

1.3 การจัดให้มีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อให้ผู้สอนสามารถวางแผนการสอน การจัดสื่ออุปกรณ์ตลอดจนกิจกรรมที่จะช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และมีความเข้าใจในวิชาภาษาอังกฤษ ตรงตามวัตถุประสงค์ของรายวิชามากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาที่ศึกษาในคณะ ๆ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความสามารถทางภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้นการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้เรียนแต่ละกลุ่ม จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง การอ่าน การเขียน การพูด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น และนำมาวางแผนพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับความสามารถทางวิชาการในรายวิชาอื่น ๆ ในหมวดศึกษาทั่วไป เพื่อพิจารณาว่าวิชาใดบ้างที่อาจจะส่งผลต่อความสามารถในการคิดอย่างมี

วิจารณญาณ และนำมาวางแผนพัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและความสามารถทางภาษาอังกฤษ เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ อายุ และทัศนคติของผู้เรียนต่อภาษาอังกฤษ เป็นต้น

2.4 ควรสำรวจความต้องการของนักศึกษาต่อการศึกษารายวิชาภาษาอังกฤษ หรือแนวทางกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะทางภาษาที่ต้องการ โดยให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พิชัย จันทร์มณี อธิการบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายชล ชุดเจือจีน รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและแผนงาน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม ศิวาวุธ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กรุณาจัดสรรทุนวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). *การคิดเชิงวิเคราะห์: Analytical thinking* (พิมพ์ครั้งที่ 6). ซัคเซส มีเดีย.

นิศาชล ฉัตรทอง และเพ็ญพร ทองคำสุก. (2561). การศึกษาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, *2*(2), 146–152.

บรรจง อมรชีวิน. (2556). *การคิดอย่างมีวิจารณญาณ.* ภาพพิมพ์.

พินิจ อุไรรักษ์. (2553). *ผลการใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนโดยใช้กระบวนการวิจัยที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การใฝ่รู้และเจตคติต่อกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภิสรา กุมาทะ. (2562). *ผลการใช้กิจกรรมการอ่านแบบกว้างขวางที่มีต่อการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.* การค้นคว้าอิสระรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สิทธิกร โพธิ์ศิริ. (2563). *การศึกษาความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคณิตศาสตร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุรีรัตน์ ไชยสุริยา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุษณีย์ โพธิสุข. (2543). *การปฏิรูปการเรียนรู้ ผู้เรียนสำคัญที่สุด.* สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

อุษณีย์ อนุรุทธ์วงศ์. (2555). *การพัฒนาทักษะความคิดระดับสูง: Developing Higher Level of Thinking Skills.* ไอ คิว บุ๊คเซ็นเตอร์.

Ariogul, S. (2001). *The teaching of reading through short stories in advanced classes*. Unpublished M. A. Thesis, Hacettepe University.

Beaumont, J. (2010). A sequence of critical thinking tasks. *TESOL Journal*, *1*(4), 427–448.

Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed). Prentice–Hall.

Bloom, B.S. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. McGraw – Hill.

Boss, J. (2010). *Think: critical thinking and logic skills for everyday life*. McGraw–Hill.

Brookfield, S. (2011) . *Teaching for critical thinking: Tools and techniques to help students question their assumptions*. John Wiley & Son.

Ennis, R. (1991). Critical thinking: A streamlined conception. *Teaching Philosophy*, *14*(1), 5–27.

Giancarlo, C. A., & Facione, P. A. (2001). A look across four years at the disposition toward critical thinking among undergraduate students. *The Journal of General Education*, *50*(1), 29–55.

Hakuta, K. (1986). *Mirror of language: The debate on bilingualism*. Basic Books.

Miao, L. (2011). *A study of English communication problems between Thai students and foreign English teachers in Suwanpubplawittayakom* School. Unpublished master's thesis, Thammasat University.

Payakkin, A. (2013). *The development of critical thinking skills with interdisciplinary approach on the climate change unit for lower secondary students*. (Unpublished doctoral dissertation). Srinakharinwirot University.

Paul, R. & Elder, L. (2006). *The international critical thinking reading and writing test*. Foundation for Critical Thinking Press.

Rashid, R. & Hashim, R. (2009). The relationship between critical thinking and language proficiency of Malaysian undergraduates. *In EDU-COM 2008 International Conference Proceedings* (pp. 373–384). Edith Cowan University.

Shen, L. (2016). Critical thinking instruction in English reading situation. *In Proceedings of the 2016 International Conference on Education, Management Science and Economics* (pp. 262–264). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/icemse–16.2016.65

Soodmand Afshar, H., Rahimi, A., & Rahimi, M. (2014). Instrumental motivation, critical thinking, autonomy and academic achievement of Iranian EFL learners. *Issues in Educational Research, 24*(3), 281–298.

Watson, G. & Glaser, E. (1980). *Critical thinking appraisal manual*. Harcourt Brace Jovanovich.

Zhou, J., Jiang, Y. & Yao, Y. (2015). The investigation on critical thinking ability in EFL reading class. *English Language Teaching*, *8*(1), 83 – 94.

ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออกในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Community product development to support tourists and exports in Chawang District, Nakhon Si Thammarat Province

พนิดา รัตนสุภา[1*], เจษฎา ร่มเย็น[2], เย็นจิต นาคพุ่ม[3], ผกามาส ปุรินทราภิบาล[4]
Panida Rattanasupa [1*], Jasada Romyen[2], Yenjit Narkphum [3], Pakamart Purinthrapibal[4]

[1,2,3]คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
[4]คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
[1,2,3]Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya
[4]Faculty of Agro-Industry, Rajamangala University of Technology Srivijaya

Corresponding author's e-mail: Panida.r@rmutsv.ac.th[1], Jasada.r@rmutsv.ac.th[2] , Yenjit.n@rmutsv.ac.th[3], purinpaka@gmail.com[4]

Received: May 18, 2025 Revised: May 20, 2025 Accepted: July 5, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก 2) ศึกษาองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวและลูกค้าในต่างประเทศ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่ารองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอ บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และแบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สัญชาติไทย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 40,000 บาท สถานภาพสมรส 2) ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง รองลงมาคือ ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ โดยที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหาร ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน

เป็นประจำทุกเดือน เพื่อใช้ในครอบครัว ใช้เงินซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเฉลี่ย 501 – 1,000 บาท อิทธิพลในการตัดสินใจซื้อจากตัวเอง เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนจากร้านขายของฝาก ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนจากสื่อออนไลน์ 3) แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ควรออกแบบตราสินค้าและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย ใช้งานสะดวก มีความโดดเด่น สะดุดตา และจดจำได้ง่าย รวมถึงการสร้างเรื่องราวให้กับผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: การพัฒนาผลิตภัณฑ์, ผลิตภัณฑ์ชุมชน, นักท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the current problems and potential of community enterprises regarding product development for tourism and exports, and 2) to study product elements that align with the behavior and requirements of both tourists and international customers ; 3) to propose guideline for community product development to enhance value– added potential for tourism and export growth by using a mixed–methods research approach. The research utilized structured interviews with 4 key informant groups: community enterprise, district agricultural office personnel, and community product distributors. Questionnaires were administered to a sample of 340 tourists. The finding indicated that 1) the majority of tourists purchasing community products were married female Thai nationals, aged between 31 and 40 years. Most held a bachelor's degree and had an average monthly income ranging from 20,001–40,000 baht. 2) Regarding product attributes, both Thai and foreign tourists rated expected product as the most important factor, followed by the product potential. The majority of the tourists purchased food–based community products on monthly basic consumption, with an average expenditure of 501–1,000 baht per purchase. The primary influence on purchasing decisions was the individual themselves. These products were typically bought from souvenir shops, with information primarily obtained via online media. 3) Guidelines for community product development include designing modern, user-friendly branding and packaging that is distinctive, visually striking, and memorable. Emphasis should be placed on storytelling to create unique product narratives that add value and local identity.

Keywords: product development, community products, tourists

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาครัฐมีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ความรู้ด้านการเงิน การผลิตและบริการ การตลาด รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ เพื่อให้ผู้ประกอบสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ต่อยอดการทำธุรกิจ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ อาทิ การสนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม การส่งเสริมด้านตลาด การวิจัยพัฒนา และมาตรฐานการผลิต (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) จากการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ พบว่าปัจจุบันผู้ประกอบการมี

การนำผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่นชุมชนที่ผลิตจากภูมิปัญญา ออกมาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคและได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ประกอบการชุมชนหลายรายให้ความสนใจกับตลาดกลุ่มนี้มากขึ้น โดยที่ผู้ประกอบการจะมีแนวคิดในการมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ของแต่ละท้องถิ่นให้มีคุณภาพ (กรมวิทยาศาสตร์บริการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการชุมชน ควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีสอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยสามารถนำวัตถุดิบจากท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนนั้น ให้เกิดความงาม มีเอกลักษณ์ที่ก่อให้เกิดคุณค่าทางความรู้สึกและคุณค่าทางจิตใจแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้การพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้นควรมีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ความเข้าใจและเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของชุมชนนั้น (ปรีชา ปั้นกล่ำ, 2549 อ้างถึงใน จิตพนธ์ ชุมเกตุ, 2560)

อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีลักษณะภูมิประเทศ ที่ถูกโอบล้อมด้วยเทือกเขาสูง ทอดยาว ทำให้มีอากาศที่เย็นสบายตลอดทั้งปี โดยเฉพาะฤดูหนาว อำเภอฉวางยังคงมีธรรมชาติที่บริสุทธิ์ อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้และดอกไม้ นอกจากนี้อำเภอฉวาง ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในและนอกพื้นที่แวะเวียนมาเยี่ยมชม ได้แก่ วัดธาตุน้อย จุดชมวิวเขาศูนย์ น้ำตกหนานจุล อีกทั้งผลไม้ ได้แก่ มังคุด ทุเรียน รวมถึงผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีความน่าสนใจ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์มีดพร้าบ้านนาสัญญา ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมบ้านนาสัญญา ผลิตภัณฑ์น้ำมันนวด วิสาหกิจชุมชนกลุ่มภูมิปัญญาหมอพื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์ชากระเจี๊ยบ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มท่องเที่ยวเชิงเกษตรและพัฒนาอาชีพบ้านห้วยทรายขาว และผลิตภัณฑ์มันทอดกรอบ วิสาหกิจกลุ่มมิสเตอร์มัน ซึ่งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเหล่านี้ มีศักยภาพในการพัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าให้สูงขึ้น ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวและรองรับการขยายตลาดสู่ต่างประเทศในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ชุมชนเป็นที่ต้องการทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ (ชนัฐ เกิดประดับ, 2557)

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการส่งเสริมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่อำเภอฉวาง ในการสร้างเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ชุนชน ให้มีความน่าสนใจ โดดเด่น มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เหมาะแก่การซื้อเป็นของฝาก ของที่ระลึกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความเข้มแข็งทางด้านตลาด สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก

2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่ารองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบผลิตภัณฑ์

Kotler & Armstrong (2008) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product component) ไว้ว่า นักการตลาดจำเป็นจะต้องพิจารณาในการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด โดยมีองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ระดับ (three levels of product) ดังนี้

1. แก่นของผลิตภัณฑ์ (core product) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติการและประโยชน์พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคจะได้รับโดยตรงจากการซื้อสินค้า เช่น พัดลมให้ความเย็น ร่มใช้กันแดดกันฝน อาหารทำให้อิ่มท้อง เป็นต้น

2. ผลิตภัณฑ์แท้จริง (actual product) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสของมนุษย์

3. ส่วนเพิ่มของผลิตภัณฑ์ (augmented product) หมายถึง ประโยชน์และบริการที่ผู้บริโภคได้มาจากการซื้อสินค้านั้น ตัวอย่างเช่น การซื้อรถยนต์ ผู้บริโภคจะได้รับส่วนเพิ่มของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การรับประกัน การบริการหลังการขาย และบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มคุณค่าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ใหม่ (new product) หมายถึง สิ่งที่เป็นของใหม่ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ซึ่งอาจจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่เพิ่งเคยมีเป็นครั้งแรกที่เรียกว่าเป็นนวัตกรรม (innovation) หรือเป็นของใหม่ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงหรือแก้ไขผลิตภัณฑ์ (modified product) ที่มีอยู่แล้ว หรือเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการเลียนแบบ (me-too product) คู่แข่งขันที่มีอยู่แล้วในตลาดก็ได้

สิ่งที่ต้องพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่คือ ผลิตภัณฑ์ที่ออกใหม่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มากกว่าการจัดทำเพื่อตอบสนองความก้าวหน้าทางวิทยาการหรือการผลิต และต้องสามารถช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการด้วย รวมทั้งต้องตระหนักถึงความเสี่ยงภัยในเรื่องของโอกาสที่อาจจะประสบความล้มเหลวได้สูงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2546)

แนวคิดการออกแบบและพัฒนานวัตกรรมจากภูมิปัญญา

ในการออกแบบเพื่อการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดต่าง ๆ เพื่อการสร้างคุณค่าและมูลค่าสู่ผู้บริโภค เช่น แนวคิดการออกแบบเพื่อมวลชน เพื่อลดข้อจำกัดในการใช้สินค้าและบริการ ลดความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา วัย และสู่ความยั่งยืนได้นั้น หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องพึ่งพาและพัฒนาร่วมกันทุกภาคส่วนทั้งรัฐบาลและเอกชน ตั้งแต่ต้นน้ำ รากหญ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น วัตถุดิบต่าง ๆ อันหมายรวมถึง คุณภาพชีวิตของแรงงานชุมชน ระดับรากหญ้า นักออกแบบนักธุรกิจผู้ลงทุน และนักการตลาด ไม่เอารัดเอาเปรียบ มีความรับผิดชอบต่อชุมชน ไม่เปลี่ยนแปลง วิถีชีวิตอันจะนำไปสู่การสูญสิ้นอัตลักษณ์ หรือคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรม ให้ชุมชนมีส่วนร่วมและมองภาพรวมของเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน (อรัญ วาณิชกร, 2559)

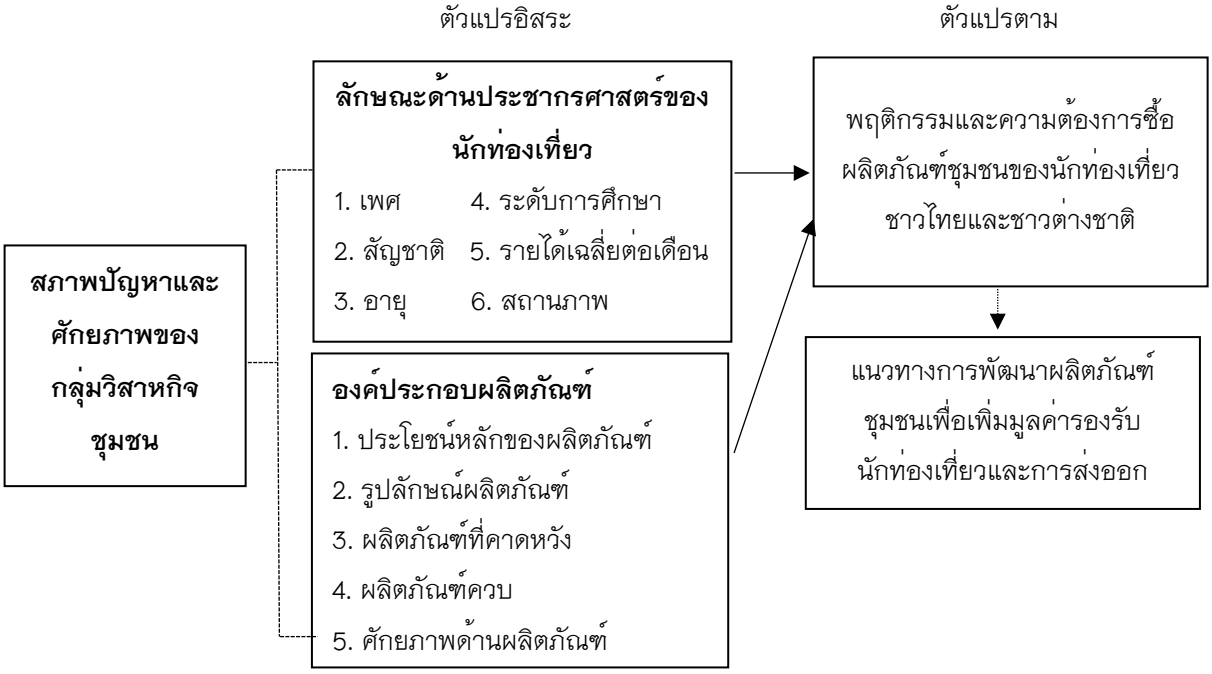
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาทางแก้ไขพฤติกรรม

การตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริโภคที่ฉลาด นอกจากจะต้องมีหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อสินค้าบริการแล้ว จะต้องรอบรู้เท่าทันกลวิธี เทคนิค และกลฉ้อฉลต่าง ๆ ที่ใช้ในการขายสินค้าและบริการ รวมถึงสามารถปกป้องสิทธิที่ตนเองพึงได้รับด้วยการเรียนรู้การเป็นผู้บริโภคที่ฉลาด จะทำให้ทราบและสามารถลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ ในการใช้เงิน ตลอดจนรู้จักหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อและใช้สินค้าและบริการ (Kuester, 2012)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก ในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” กำหนดตัวแปรที่จะศึกษาและกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออกในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (quantitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร ประกอบด้วย กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอ บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน โดยขั้นแรกจะทำการแบ่งกลุ่มประชากรที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน แล้วจึงดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากทุกกลุ่มตามสัดส่วน ซึ่งผลิตภัณฑ์ชุมชนของอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนทั้งหมด 111 ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ได้ 5 ประเภท ได้แก่ ของใช้ จำนวน 20 กลุ่ม สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 26 กลุ่ม ผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 4 กลุ่ม อาหาร จำนวน 60 กลุ่ม และเครื่องดื่ม จำนวน 1 กลุ่ม เมื่อเทียบสัดส่วนจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ดังนี้ 1) ประเภทของใช้ จำนวน 1 กลุ่ม 2) ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 1 กลุ่ม 3) ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 1 กลุ่ม และ 4) ประเภทอาหาร จำนวน 2 กลุ่ม รวมจำนวน 5 กลุ่ม หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มที่มีความพร้อมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการในการผลิต และศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม ได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์มีดพร้าบ้านนาสัญญา ตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ผลิตภัณฑ์น้ำมันนวดวิสาหกิจชุมชนกลุ่มภูมิปัญญาหมอพื้นบ้าน บ้านหมอไทย ตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3) ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมบ้านนาสัญญา ตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4) ผลิตภัณฑ์ชากระเจี๊ยบ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มท่องเที่ยวเชิงเกษตรและพัฒนาอาชีพบ้านห้วยทรายขาว ตำบลนาแว อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5) ผลิตภัณฑ์มันทอดกรอบ วิสาหกิจกลุ่มมิสเตอร์มัน ตำบลละอาย อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอฉวาง จำนวน 2 คน บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน จำนวน 2 คน และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน จำนวน 2 ร้าน

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) กำหนดสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มเท่ากับ 30% หรือ .3 และกำหนดให้มีความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดร้อยละ 5 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 323 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 5 เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอฉวาง บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอฉวาง ตัวแทนผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ในประเด็นข้อคำถามดังนี้

1) สภาพปัญหาและศักยภาพของชุมชน

2) องค์ประกอบผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน

3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดยตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67 – 1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (tryout) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อคำนวณค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ณ ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ผลปรากฏว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .946

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอฉวาง บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอฉวาง ตัวแทนผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผลิตภัณฑ์มีดพร้าบ้านนาสัญญา 2) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มภูมิปัญญาหมอพื้นบ้าน บ้านหมอไทย 3) กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมบ้านนาสัญญา 4) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มท่องเที่ยวเชิงเกษตรและพัฒนาอาชีพบ้านห้วยทรายขาว และ 5) กลุ่มวิสาหกิจกลุ่มมิสเตอร์มันเป็นต้น ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 340 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม โดยทำการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หลังจากนั้นได้ทำการเรียบเรียงข้อมูล พร้อมกับการจำแนกข้อมูลเป็นประเด็น เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความครบถ้วน สมบูรณ์ แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติทดสอบไคสแควร์ (chi – square test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการทดสอบดังนี้

สมมติฐานการทดสอบที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานการทดสอบที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์มีผลต่อความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอ บุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในประเด็น 1) สภาพปัญหา และศักยภาพของชุมชน 2) องค์ประกอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และ 3) แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่ารองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอฉวางที่มีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์มีน้อย สามารถแยกประเด็นปัญหาจากการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนขาดองค์ความรู้ในด้านการผลิตสินค้า ขาดความรู้ในการนำทรัพยากรและวัตถุดิบในท้องถิ่นมาพัฒนาสินค้าให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ปัญหาด้านมาตรฐานการผลิต ปัญหาด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้า รวมถึงการขาดแหล่งเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน พบว่า นักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.2 มีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.4 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.2

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ด้านประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ ด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง ด้านผลิตภัณฑ์ควบ และด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแปลความหมายและสรุปผลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์	4.37	.684	มากที่สุด
2. ด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์	4.35	.738	มากที่สุด
3. ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง	4.49	.542	มากที่สุด
4. ด้านผลิตภัณฑ์ควบ	4.40	.686	มากที่สุด
5. ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์	4.46	.605	มากที่สุด
ภาพรวม	4.41	.651	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชน พบว่า นักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.49) รองลงมา คือ ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 4.46) ด้านผลิตภัณฑ์ควบ ($\overline{X}$ = 4.40) ด้านประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 4.37) และด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 4.35) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแปลความหมายและสรุปผลดังแสดงในตาราง 2 และตาราง 3

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ท่านเลือกเป็นสินค้าประเภทใด		
อาหาร	157	46.2
เครื่องดื่ม	68	20.0
ผ้าและเครื่องแต่งกาย	49	14.4
ของใช้ของประดับตกแต่ง	34	10.0
สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร	32	9.4
2. ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน		
ซื้อทุกเดือน	165	48.5
3 เดือน/ครั้ง	60	17.6
6 เดือน/ครั้ง	17	5.0
ปีละครั้ง	10	3.0
ซื้อในโอกาสพิเศษ	88	25.9
3. วัตถุประสงค์ในการเลือกผลิตภัณฑ์ชุมชน		
เพื่อใช้เอง	132	38.8
เพื่อใช้ในครอบครัว	148	43.6
เพื่อเป็นของฝากของที่ระลึก	32	9.4
เพื่อเป็นการอุดหนุนวิสาหกิจชุมชน	28	8.2
4. ในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเฉลี่ย		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท	93	27.4
501 – 1,000 บาท	143	42.1
1,001 – 1,500 บาท	70	20.6
1,501 – 2,000 บาท	16	4.7
2,001 – 2,500 บาท	7	2.0
2,500 บาท ขึ้นไป	11	3.2

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน		
ตัวเอง	182	53.6
เพื่อน	98	28.8
ครอบครัว	47	13.8
หน่วยงานภาครัฐ	13	3.8
6. เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนจากแหล่งใด		
แหล่งผลิต	124	36.5
ร้านขายของฝาก	175	51.5
ตัวแทนจำหน่าย	28	8.2
งานจัดแสดงสินค้า OTOP	11	3.3
ร้านค้าที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า	2	0.5
7. ทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชนจากแหล่งใด		
คนในครอบครัว	31	9.1
เพื่อน	118	34.7
สื่อออนไลน์	128	37.6
ร้านขายของฝาก	39	11.5
งานแสดงสินค้า	24	7.1
รวม	340	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหาร คิดเป็นร้อยละ 46.2 ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเป็นประจำทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 48.5 เพื่อใช้ในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 43.6 ใช้เงินซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเฉลี่ย 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.1 ได้รับอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อจากตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 53.6 เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนจากร้านขายของฝาก คิดเป็นร้อยละ 51.5 และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนจากสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 37.6

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลิตภัณฑ์ที่สามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภค	4.51	.432	มากที่สุด
2. ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากสินค้าบอกรายละเอียดชัดเจน	4.28	.845	มากที่สุด
3. ผลิตภัณฑ์มีความคุ้มค่าและตรงตามความต้องการ	4.47	.691	มากที่สุด
ภาพรวม	4.42	.656	มากที่สุด

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภค ($\overline{X}$ = 4.51) รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่าและตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.47) และนักท่องเที่ยวต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากสินค้าบอกรายละเอียดชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.28) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานการทดสอบได้ดังนี้

สมมติฐานการทดสอบที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าสถิติ	พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน						
		ประเภทของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เลือกซื้อ	ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	ปัจจัยประกอบในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	เหตุผลในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	แหล่งที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน	แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชน
1. เพศ	Chi – square	22.898	32.481	6.372	25.674	40.119	19.475	2.204
	Sig.	.002**	.000***	.586	.000***	.000***	.000***	.232
2. สัญชาติ	Chi – square	56.645	11.823	47.845	21.112	16.385	42.122	59.027
	Sig.	.048*	.259	.027*	.382	.184	.004**	.000***
3. อายุ	Chi – square	49.179	62.970	57.107	55.808	20.903	19.747	12.494
	Sig.	.000***	.000***	.000***	.000***	.237	.912	.641
4.ระดับการศึกษา	Chi – square	1.515	6.470	36.268	17.273	10.501	9.430	16.575
	Sig.	.725	.762	.000***	.052	.078	.096	.043*
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Chi – square	4.106	14.883	85.903	24.513	29.084	8.955	22.898
	Sig.	.731	.282	.000***	.562	.074	.831	.958
6. สถานภาพ	Chi – square	92.575	12.801	41.857	14.604	5.656	11.546	64.874
	Sig.	.005**	.187	.026*	.532	.962	.753	.000***

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ *** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

จากตาราง 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ พบว่า

1) เพศ มีความสัมพันธ์กับประเภทของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เลือกซื้อ ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน และแหล่งที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2) สัญชาติ มีความสัมพันธ์กับประเภทของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เลือกซื้อ วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน แหล่งที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3) อายุ มีความสัมพันธ์กับประเภทของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เลือกซื้อ ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

6) สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับประเภทของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เลือกซื้อ วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์กับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานการทดสอบได้ดังนี้

สมมติฐานการทดสอบที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์มีผลต่อความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่	1.582	.624	11.685	.000***
ด้านประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ (X_1)	.062	.087	.234	.985
ด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (X_2)	.058	.076	.256	.124
ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (X_3)	.026	.041	.874	.861
ด้านผลิตภัณฑ์ควบ (X_4)	.032	.053	.996	.782
ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ (X_5)	.126	.385	.962	.000***
F = .587 Sig. = .000*** R = .565 R^2 = .319				

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

จากตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .319 หมายความว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนมีอิทธิพลต่อความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ร้อยละ 31.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 68.1 เป็นผลมาจากอิทธิพลอื่น ๆ สำหรับการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .001 หมายความว่า มีปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชนอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีผลต่อความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 ซึ่งจากการทดสอบพบว่า ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ (X_5) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ (B) เท่ากับ .126 ดังนั้นจึงสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 1.582 + .126X_5$$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเพิ่มมูลค่าและรองรับการท่องเที่ยว รวมถึงการส่งออก ได้ดังนี้ 1) ออกแบบตราสินค้าและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย ใช้งานสะดวก มีความโดดเด่น สะดุดตา และจดจำได้ง่าย เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์ และ 2) การสร้างเรื่องราว (storytelling) ให้กับผลิตภัณฑ์ เพื่อถ่ายทอดอัตลักษณ์และคุณค่าของชุมชนผ่านสินค้า อันเป็นการเพิ่มมูลค่าและสร้างความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปในท้องตลาด

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก ในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีข้อได้เปรียบเชิงศักยภาพ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในภูมิปัญญาท้องถิ่น วัตถุดิบพื้นถิ่นที่มีความเป็นเอกลักษณ์ และแรงงานในชุมชนที่พร้อมต่อการผลิต แต่ก็ยังเผชิญกับ สภาพปัญหาหลัก เช่น ขาดองค์ความรู้ด้านการตลาด การออกแบบบรรจุภัณฑ์ไม่ดึงดูด ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำกัด รวมถึงการขาดเครือข่ายด้านการกระจายสินค้าไปสู่ตลาดนักท่องเที่ยวและการส่งออก สอดคล้องกับ Porter (1990) “ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันของประเทศ” การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ตอบโจทย์ความต้องการของตลาดโลกควบคู่ไปกับการรักษาอัตลักษณ์ท้องถิ่น ซึ่งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอฉวางที่มีศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์มีน้อย สามารถแยกประเด็นปัญหาได้ดังนี้ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนขาดองค์ความรู้ในด้านการผลิตสินค้า ขาดความรู้ในการนำทรัพยากรและวัตถุดิบในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นสินค้าให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ปัญหาด้านมาตรฐานการผลิต ปัญหาด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้า รวมถึงการขาดแหล่งเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับ ทาริกา สระทองคำ และคณะ (2565) ทำการศึกษา รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าในยุคอนาคต โดยเน้นให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชน นำวัตถุดิบ ทรัพยากร และภูมิปัญญาของชุมชนมาสร้างสรรค์ผลผลิต รวมถึงการใช้วัตถุดิบที่ได้มาตรฐาน และควรให้ความสำคัญ กับความโดดเด่นและความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้าได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท สถานภาพสมรส สอดคล้องกับเกศทิพย์ กรี่เงิน และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน ประเภทผ้า เครื่องแต่งกาย ของผู้บริโภค พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุระหว่าง 41 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป

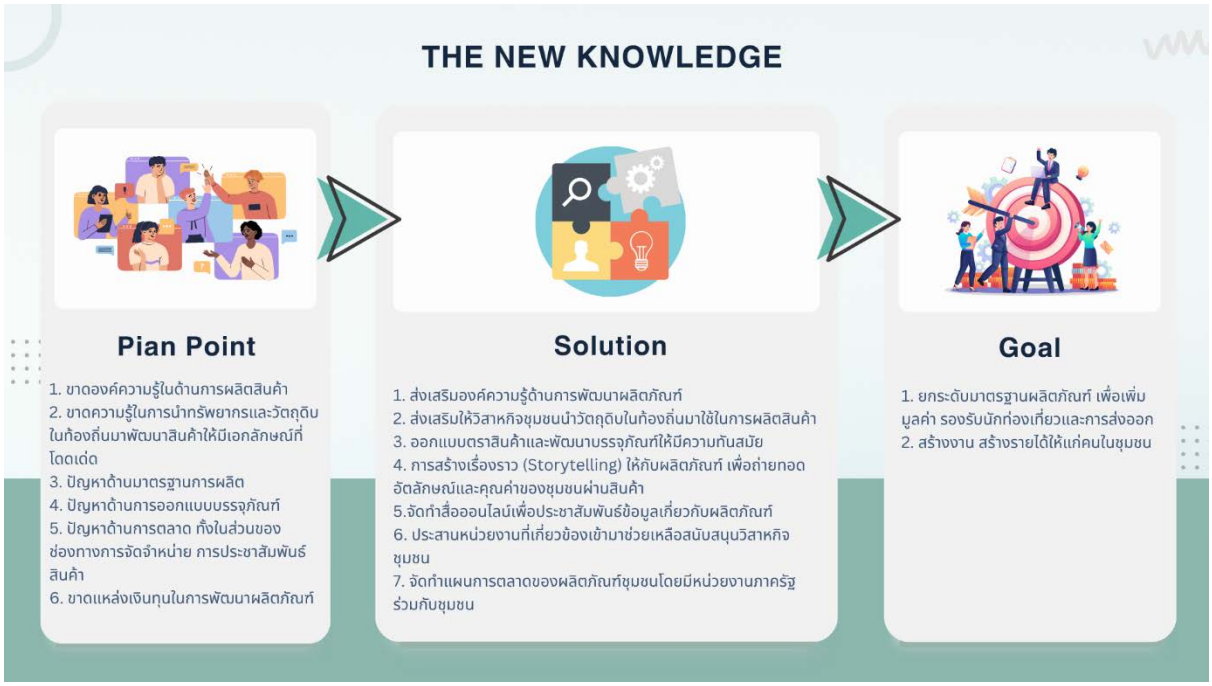
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชน ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง รองลงมา คือ ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ควบ ด้านประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ และด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับอัจจิมา ศุภจริยาวัตร (2565) ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการส่งออก กรณีศึกษากลุ่มผ้าไทยทอมือบ้านสุขสำราญ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านการใช้งานสินค้ามีรูปแบบสวยงามมีเอกลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุด บรรจุภัณฑ์ที่ออกแบบใหม่นี้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อความต้องการด้านการแต่งกายของลูกค้าชาวต่างชาติอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ นฤมล ญาณสมบัติ และเจนวิชญ์ ทองอ่อน (2564) ทำการศึกษา การเพิ่มมูลค่าตราสินค้าโดยใช้สัญลักษณ์และเครื่องมือทางการค้า พบว่า การสร้างประสบการณ์เฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ช่วยให้ผู้บริโภคแยกแยะและจดจำ ยังช่วยให้เข้าถึงผู้บริโภคและสร้างความประทับใจ สร้างความแตกต่าง อาจสร้างด้วยตัวผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบบรรจุภัณฑ์

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่ารองรับนักท่องเที่ยวและการส่งออก ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทอาหาร ซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อใช้ในครอบครัว ใช้เงินซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนเฉลี่ย 501 – 1,000 บาท อิทธิพลในการตัดสินใจซื้อจากตัวเอง เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนจากร้านขายของฝาก ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนจากสื่อออนไลน์ สอดคล้องกับศิรินาฏ จันทนะเปลิน และคณะ (2567) ทำการศึกษา กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อพัฒนาจัดการแหล่งท่องเที่ยวหลังสถานการณ์ COVID–19 ภายใต้เงื่อนไขการรีวิวจากสื่อออนไลน์ด้วยวิจัยการตลาด Sentiment Analysis ผ่านกลไก Chat GPT กรณีศึกษา ตลาดกลางคืนเชียงรายไนท์บาซาร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสนใจในศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงสินค้า อาหาร บรรยากาศ และสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้ดังนี้ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร เน้นการออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สวยงามทันสมัย ยังคงอัตลักษณ์ท้องถิ่น ผลักดันให้มีการรับรองมาตรฐานสินค้าเพื่อความมั่นใจต่อผู้บริโภค และการสร้างเรื่องราวของผลิตภัณฑ์เพื่อเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและสร้างมูลค่าเชิงประสบการณ์ สอดคล้องกับวรีวรรณ เจริญรูป และคณะ (2562) ได้ทำการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์เพื่อเป็นการเสริมสร้างอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่จดจำ โดยผลสำเร็จสุดท้าย คือการได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าเพิ่ม สามารถทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระดับชุมชนมักประสบกับอุปสรรคหลากหลาย ทั้งในด้านองค์ความรู้ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น ตลอดจนปัญหาด้านการตลาดและการเข้าถึงแหล่งทุน ด้วยเหตุนี้จึงมีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนให้มีคุณภาพ มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และสามารถ

สร้างรายได้อย่างยั่งยืนให้แก่คนในพื้นที่ โดยการดำเนินงานเริ่มจากการระบุปัญหาที่แท้จริงของชุมชน แล้วจึงวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ชัดเจนในระยะยาว ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยรวม องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัย แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนให้ร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และเชิญวิทยากรมาช่วยพัฒนาทักษะความรู้ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านการตลาด กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอฉวาง ควรจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของชุมชนโดยใช้การตลาดหรือการขายแบบหลายช่องทางที่ผสมผสาน โดยเน้นให้ประสบการณ์ของลูกค้า “สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน” (omnichannel) สามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนได้มากขึ้น

1.3 ด้านการผลิต ควรมีกระบวนการผลิตเป็นขั้นตอน เพื่อให้การผลิตมีมาตรฐานเดียวกัน

1.4 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ให้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค

1.5 ควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร ออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สวยงามทันสมัย ยังคงอัตลักษณ์ท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยวและผู้บริโภค

2.2 ควรทำวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของฝากของที่ระลึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลิตภัณฑ์ชุมชน

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายรายวันและค่าใช้จ่ายต่อครั้งของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในอำเภอฉวาง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2555). *ทำดีเพื่อเจ้าพ่อหลวง: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2544*. กรุงเทพฯ: กรมวิทยาศาสตร์บริการ.

เกศทิพย์ กรี่เงิน, สมภพ สุวรรณรัฐ และสุวรรณา นาควิบูลย์วงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทผ้า เครื่องแต่งกาย ของผู้บริโภค. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 12*(1), 183 – 198.

จิตพนธ์ ชุมเกตุ. (2560). *การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการชุมชนอย่างยั่งยืนของชุมชนไทยมุสลิม อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชนัฐ เกิดประดับ. (2557). *การตลาดเล่มเดียวจบ*. ธิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์.

ทาริกา สระทองคำ, อนงค์ ไต่วัลย์ และอมร ถุงสุวรรณ. (2565). รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าในยุคอนาคต. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8*(1), 239 – 250.

ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. ไทยวัฒนาพานิช.

นฤมล ญาณสมบัติ และเจนวิชญ์ ทองอ่อน. (2564). การเพิ่มมูลค่าสินค้าโดยใช้ตราสัญลักษณ์และเครื่องมือทางการค้า. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23*(2), 281 – 294.

วรีวรรณ เจริญรูป จรัสศรี โนมี นิติศักดิ์ เจริญรูป และภูวเรศ เทพกร. (2562). การพัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม: กรณีศึกษาตุงล้านนา. *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์,* 6(2), 315–330.

ศิรินาฏ จันทนะเปลิน สุเมธี เกียรติเฉลิมคุณ มงคลกร ศรีวิชัย และปองสุข ศรีชัย. (2567). กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อพัฒนาจัดการแหล่งท่องเที่ยว หลังสถานการณ์ COVID–19 ภายใต้เงื่อนไขการรีวิวจากสื่อออนไลน์ด้วยวิจัยการตลาด Sentiment Analysis ผ่านกลไก Chat GPT กรณีศึกษา ตลาดกลางคืนเชียงรายไนท์บาซาร์. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี, 11*(2), 24 – 39.

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)*. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2568 จาก https://www.nesdc.go.th/the–national–economic–and–social–development–plan/the–thirteenth–plan–2023–2027/.

อรัญ วาณิชกร. (2559). *การออกแบบผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจจิมา ศุภจริยาวัตร. (2565). แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการส่งออก กรณีศึกษากลุ่มผ้าไหมทอมือบ้านสุขสำราญ จังหวัดสระแก้ว. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 5*(1), 429 – 444.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques.* John Wiley & Sons.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of marketing* (12th ed). Pearson Education Limited.

Kuester, S. (2012). *MKT 301: Strategic marketing & marketing in specific industry contexts.* University of Mannheim.

Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations: With a new introduction.* Free Press.

ภาคผนวก

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความ วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความ
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รับตีพิมพ์เผยแพร่บทความ 2 ประเภท ได้แก่ 1) บทความวิจัย (Research article) และ 2) บทความวิชาการ (Academic article) มีรายละเอียดในการพิมพ์ต้นฉบับของบทความ ดังนี้

1. บทความวิจัย (Research article) หมายถึง งานเขียนขนาดสั้น ๆ เป็นรายงานผลการวิจัยที่ดำเนินการ เสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน ความยาวไม่เกิน 15 หน้า ใช้ตัวอักษร TH Niramit AS มีหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) (ขนาด 18 Point ชนิดหนา) จะต้องมีชื่อเรื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อเรื่องที่เป็นภาษาอังกฤษ ต้องใช้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ตัวแรก รวมถึงชื่อเฉพาะ ดังตัวอย่าง

“Factors affecting awareness in crop production according to good agricultural practice of farmers Bang Len subdistrict, Song Phi Nong district, Suphanburi province”

1.2 ชื่อผู้นิพนธ์ (Author) (ขนาด 14 Point ชนิดธรรมดา) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดตำแหน่งกึ่งกลางกระดาษใต้ชื่อเรื่อง เว้น 1 บรรทัด ทั้งนี้ ผู้นิพนธ์ชาวไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องใส่คำต่อไปนี้ (1) คำนำหน้าชื่อ เช่น นาย นาง นางสาว Mr. Mrs. (2) ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น ดร. ศ. รศ. Dr. Prof. (3) คำระบุอาชีพ เช่น นายแพทย์ แพทย์หญิง ทันตแพทย์ ส่วนผู้นิพนธ์ชาวไทยที่มีราชทินนาม ฐานันดรศักดิ์ให้นำไปใส่ท้ายชื่อโดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างชื่อกับราชทินนามและฐานันดรศักดิ์ ส่วนสมณศักดิ์ ให้คงรูปตามเดิม เช่น คึกฤทธิ์ ปราโมช, ม.ร.ว., พระครูโชติรสโกศล เป็นต้น

1.3 ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (ขนาด 14 Point ชนิดธรรมดา) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อีเมล์ของผู้นิพนธ์ทุกคน (ในกรณีเป็นนักศึกษาให้ระบุชื่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และหน่วยงานที่สังกัดด้วย) รวมถึงใส่เครื่องหมาย (*) หลังชื่อและอีเมล์ของผู้ประพันธ์บรรณกิจ หรือ Corresponding author และจัดตำแหน่งกึ่งกลางกระดาษใต้ชื่อผู้นิพนธ์ เว้น 1 บรรทัด

1.4 บทคัดย่อ ต้องมีต้นฉบับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความวิจัยไว้อย่างครบถ้วน มีการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ผลการวิจัย ไม่แบ่งเป็นข้อ กำหนด 1 ย่อหน้า มีความยาวไม่เกิน 300 คำ ระบุคำสำคัญ และ Keyword ไว้ท้ายบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรมีเนื้อหาตรงกันในการเขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.5 ความสำคัญของปัญหาการวิจัย กล่าวถึงความสำคัญและเหตุผลที่ทำการวิจัย และควรอ้างอิงข้อมูลสถิติต่าง ๆ รวมถึงผลวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการเขียนหัวข้อนี้ด้วย (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย ระบุความมุ่งหมายของการวิจัยเป็นข้อ ๆ เรียงลำดับความสำคัญ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.7 การทบทวนวรรณกรรม การศึกษาทบทวน วิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุป เกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในปัญหาที่จะทำวิจัย เพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยอย่างมีเป้าหมาย ชัดเจน (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.8 กรอบแนวคิดของการวิจัย ควรทำเป็นภาพไดอาแกรม มีลูกศรเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา เช่น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เป็นต้น (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหา ใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.9 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ระบุลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ เช่น ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนก เป็นต้น 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.10 ผลการวิจัย เป็นการเสนอผลหรือสิ่งที่ได้จากการวิจัยเป็นลำดับ อาจแสดงด้วย ตาราง กราฟ ภาพ หรือแผนภูมิประกอบการอธิบาย (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.11 การอภิปรายผล เป็นการอภิปรายผลการวิจัยว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด และควรอ้างทฤษฎีหรือเปรียบเทียบการทดลองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบเพื่อให้ผู้อ่าน เห็นด้วยตามหลักการหรือคัดค้านทฤษฎีที่มีอยู่เดิมรวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการนำผลไปใช้ประโยชน์และการให้ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยในอนาคต (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.12 องค์ความรู้หรือองค์ความรู้ใหม่ เป็นการกล่าวถึงการค้นพบหรือการสร้างทฤษฎี แนวคิด โมเดล หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เข้าใจสังคม พฤติกรรม และความสัมพันธ์ของมนุษย์ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น องค์ความรู้นี้ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ความแปลกใหม่ (originality) 2) องค์ความรู้ (body of knowledge) โดยอาจนำเสนอเป็นเนื้อหา หรือภาพสรุปก็ได้ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.13 ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.14 กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เป็นการแสดงความขอบคุณโดยระบุเฉพาะในกรณีที่ได้รับทุนสนับสนุนในการทำวิจัยจากภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงานเท่านั้น รวมถึงผู้ช่วยเหลืองานวิจัย (แต่มิได้เป็นผู้ร่วมงานวิจัย) กรณีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่ควรกล่าวไว้ในหัวข้อนี้ เนื่องจากมีชื่อเป็นผู้นิพนธ์ร่วมอยู่แล้ว (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.15 เอกสารอ้างอิง ให้ยึดหลักเกณฑ์ตามข้อ 3. และข้อ 7.

2. บทความวิชาการ (Academic article) หมายถึง งานเขียนขนาดสั้นที่มุ่งเสนอความรู้ ข้อเท็จจริง ทรรศนะ มุมมอง ตลอดจนข้อเสนอใหม่ ๆ ที่เป็นผลจากการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการ เนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะ มีหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ต้องมีต้นฉบับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ <u>ชื่อเรื่องที่เป็นภาษาอังกฤษ ต้องใช้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ตัวแรกของคำแรกเท่านั้น และชื่อเฉพาะ</u> บทคัดย่อสรุปสาระสำคัญของงานเขียนไว้อย่าง ครบถ้วน มี

ความยาวไม่เกิน 300 คำ ระบุคำสำคัญ ไว้ท้ายบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในการเขียนบทคัดย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรมีเนื้อหาตรงกัน (เช่นเดียวกับหัวข้อบทความวิจัยข้อ 1.1–1.4) (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา) ตัวอย่างดังนี้

“Advancements and applications of blended learning”

2.2 ส่วนนำ (Introduction) เขียนจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ตามแต่ผู้เขียนจะเห็นสมควร เช่น อาจใช้ภาษาที่กระตุ้น จูงใจ ผู้เขียนอาจหรือยกปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจขณะนั้นขึ้นมาอภิปราย หรืออาจจะกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการอ่าน นอกจากจะเป็นส่วนที่ใช้จูงใจผู้อ่านแล้ว ส่วนนำเป็นส่วนที่ผู้เขียนสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนบทความนั้น หรือให้คำชี้แจงที่มาของการเขียนบทความนั้น ๆ รวมทั้งขอบเขตของบทความนั้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านไม่คาดหวังเกินขอบเขตที่กำหนด ประกอบด้วยหลักการและเหตุผล ความเป็นมาหรือภูมิหลัง หรือความสำคัญของเรื่องที่เขียน วัตถุประสงค์ของการเขียน ขอบเขตของเรื่อง คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ โดยมีเนื้อหาประมาณ 1–2 หน้า (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.3 ส่วนเนื้อหา (Contents) เป็นการเขียนส่วนเนื้อเรื่องจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ประกอบกัน กล่าวคือ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ (sciences) นั้นคือหลักวิชาการที่ผู้เขียนจะต้องคำนึงถึงในการเขียน ได้แก่ กรอบแนวความคิด (conceptual framework) ที่ผู้เขียนใช้ในการเขียนจะต้องแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของเหตุที่นำไปสู่ผล (causal relationship) การอ้างอิงข้อมูล ต่าง ๆ ในส่วนศิลป์ (art) ได้แก่ ศิลป์ในการใช้ภาษาเพื่อนำเสนอเรื่องที่เขียน การลำดับความ การบรรยาย วิธีการ อ้างอิง สถิติ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบเรื่องที่เขียน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจและประทับใจมากที่สุด เนื้อหาต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจประกอบด้วยภาพประกอบ แผนภูมิ ตาราง หรือการสื่อในลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้อ่านดูแล้วเข้าใจ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.4 ส่วนสรุป (Conclusion) เป็นการเขียนสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่เป็นการย่อ คือ การเลือกเก็บประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ มาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ท้ายบท หรืออาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรืออาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้าย กระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้ หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป งานเขียนที่ดีควรมีการสรุปในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งเสมอ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.5 *องค์ความรู้หรือองค์ความรู้ใหม่* เป็นการกล่าวถึงการค้นพบหรือการสร้างทฤษฎี แนวคิด โมเดล หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เข้าใจสังคม พฤติกรรม และความสัมพันธ์ของมนุษย์ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น องค์ความรู้นี้ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ความแปลกใหม่ (originality) 2) องค์ความรู้ (body of knowledge) โดยอาจนำเสนอเป็นเนื้อหา หรือภาพสรุปก็ได้ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.6 เอกสารอ้างอิง (Reference) ให้ระบุเฉพาะที่ปรากฏในเนื้อหาของบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด คือ การเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 7th (American Psychological Association 7th) ไม่น้อยกว่า 15 รายการ มีความทันสมัยย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

3. การเขียนอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

– ใช้ระบบ ชื่อผู้นิพนธ์–ปีที่พิมพ์ (author–date citation system) ไม่ต้องใส่เลขหน้าที่อ้างอิง คั่นด้วยเครื่องหมาย (,) อยู่ในวงเล็บ ( ) เช่น

(สิปปนนท์ เกตุทัต, 2539)

(ฐิติกาญจน์ พลับพลาสี และพรรษพร เครือวงษ์, 2559)

(กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน, ปิยพงษ์ สุเมตติกุล, และไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2557)

(ดวงจันทร์ แก้วกงพาน และคณะ, 2562)

(Parker, 1991), (Brockner & Guare, 1994)

(Hermawan, Lestari, & Suwarno, 2019), (Hair et al., 2006)

– ถ้าเนื้อหาเกิดจากการสังเคราะห์งานจากผู้นิพนธ์หลายคนให้คั่นด้วยเครื่องหมาย (,) สำหรับคนสุดท้ายให้มีคำว่า “และ” กรณีภาษาไทย หรือใช้สัญลักษณ์ (&) กรณีภาษาอังกฤษ เรียงลำดับตามตัวอักษร และลำดับภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ ดังนี้

(ฐิติกาญจน์ พลับพลาสี และพรรษพร เครือวงษ์, 2559; ณัฐนรี ดิษฐาน, 2565; Brockner & Guare, 1994; Hair et al., 2006; Hermawan, Lestari & Suwarno, 2019)

4. หลักการเขียนภาษาอังกฤษแทรกในตัวบทความ การภาษาอังกฤษแทรกในตัวบทความเขียนแบบ APA

– การเขียนคำทั่วไป ให้ใช้ตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด เช่น การรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) ประกอบด้วย การเข้าถึง (access) เข้าใจ (understand) ตีความ (interpret) วิเคราะห์ (analysis) วิจารณ์ (critical) ประเมินค่าสื่อได้ (evaluate)

– ชื่อเฉพาะให้มีคำย่ออักษรย่อตัวพิมพ์ใหญ่กำกับทุกครั้ง เช่น บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction: CAI) ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC)

5. ตารางและภาพประกอบ ชื่อตารางให้วางอยู่เหนือตารางชิดซ้าย ส่วนภาพประกอบจัดกึ่งกลาง

– ตาราง 1 ..... เส้นตาราง ไม่มีเส้นแบ่งสดมภ์ (column) (หรือเส้นแนวตั้ง) ยกเว้นกรณีจำเป็น หากตารางมีขนาดยาวไปถึงหน้าถัดไปให้ใช้ว่า ตาราง 1 (ต่อ) โดยไม่ต้องระบุชื่อตาราง

– ภาพที่ 1 ..... ชื่อภาพให้วางอยู่ใต้ภาพ จัดกึ่งกลาง

6. การพิมพ์ตัวเอ็กบาร์ กำหนดใช้เอ็กบาร์ที่กำหนดเท่านั้น $\overline{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. การเขียนเว้นวรรคตามตัวอย่าง ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.25) สัญลักษณ์คณิตศาสตร์อื่น ๆ *สามารถดาวน์โหลดจาก Template บทความในเว็บไซต์ของวารสาร*

7. เอกสารอ้างอิงท้ายบทความ ให้ระบุรายชื่อเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏในบทความ จัดเรียงลำดับตามตัวอักษร โดยเรียงจากภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ จัดแนวชิดซ้าย รูปแบบการเขียนอ้างอิง กำหนดให้ใช้รูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 7th (American Psychological Association 7th) ใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 14 pt. รายละเอียด และตัวอย่างการพิมพ์ ดังนี้

*** หนังสือ**

ชื่อ√นามสกุล.√(ปีที่พิมพ์).√*ชื่อเรื่อง.*√สถานที่พิมพ์:√สำนักพิมพ์.

ประยูร บุญใช้. (2551). *New English Guide Book 1: หนังสือเสริมประสบการณ์ภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้น*
√√√√√√*ประถมศึกษาปีที่ 1.* กรุงเทพฯ: เดอะบุ๊ค.

สำเนาว์ ขจรศิลป์, บุญเรียง ขจรศิลป์, สมประสงค์ น่วมบุญลือ, สุริยา เสถียรกิจอำไพ, และบุญสม
√√√√√√ธีรวณิชย์กุล. (2541). *การพัฒนารูปแบบค่ายอาสาพัฒนาของนักศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
√√√√√√ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

Jones, M. (2002). *Social Psychology of Prejudice* (3rd ed). New Jersey: Prentice Hall.

Marshall, C. & Rossman, G. B. (1999). *Designing qualitative research*. Thousand Oaks, California: Sage.

Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Kumar, S. R. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed). New Delhi: Pearson Prentice Hall.

*** วารสาร**

ชื่อ√นามสกุล.√(ปีที่พิมพ์).√ชื่อบทความ.√*ชื่อวารสาร,*√*ปีที่หรือเล่มที่*(ฉบับที่),√หน้าที่ตีพิมพ์บทความ. สืบค้นจาก URL.

สำราญ กำจัดภัย. (2553). การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาครูให้มีความสามารถใน
การ√√√√√√จัดการเรียนรู้ที่เน้นการคิด: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านท่าวัด “คุรุราษฎร์บำรุงวิทย์”. *วารสาร*
มหาวิทยาลัยราชภัฏ√√√√√√สกลนคร, *4*(1), 69–74. สืบค้นจาก https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/snru_journal/article/download/112.

Mills, C. (1994). Culture communication style and learning style in cross–cultural education: A case for
√√√√√√preparatory programs for students of business. *Chulalongkorn Educational Review, 1*(2), 4–24.
Retrieved √√√√√√from DOI:10.1017/S0261444804002289.

หมายเหตุ: กรณีเป็นวารสารออนไลน์ที่ต้องระบุ URL ด้วย โดยให้เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2569 เป็นต้นไป

*** วิทยานิพนธ์**

ชื่อ/นามสกุล.√(ปีที่พิมพ์).√*ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์.*√วิทยานิพนธ์ชื่อปริญญา√ชื่อสาขาวิชา√ชื่อสถาบัน.

พิศมัย อาแพงพันธ์. (2556). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบอิงบริบท*
√√√√√√*เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการถ่ายโอนการเรียนรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์*
√√√√√√*และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.*วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
√√√√√√สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Wilfley, D. E. (1990). *Interpersonal analyses of bulimia: Normal weight and obese*. (Unpublished doctoral
√√√√√√dissertation). University of Missouri, Columbia, U.S.

*** สื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ชื่อ√นามสกุล.√(ปีที่พิมพ์).√*ชื่อเรื่อง*.√แหล่งที่มา (ถ้ามี)√(วัน เดือน ปีที่สืบค้น) จาก/URl.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์. (2559). *การบริหารคุณภาพทั่วองค์กร*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2560 จาก

√√√√√√√http://www.md.kku.ac.th/usr/work/radio/QAT/tsld047.htm.

Harris, R. (1997). *Encouraging students to use technology*. Retrieved 20 October 2017 from

√√√√√√√http://www.vanguard.edu/rharris/techuse.html.

*** รายงานการประชุม, รายงานสัมมนา**

ผู้รับผิดชอบ.√(ปีที่พิมพ์).√*ชื่อเรื่องรายงานการประชุมหรือรายงานการสัมมนาเรื่อง*.√วัน เดือน ปี√/สถานที่พิมพ์:√

√√√√√√√ผู้จัดพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *รายงานการสัมมนาทางวิชาการสู่เส้นทางการปฏิรูปการศึกษาไทย*

√√√√√√*ครั้งที่ 4 ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย: บทเรียนจากการปฏิรูปอุดมศึกษานานาประเทศ.*

√√√√√√√4 สิงหาคม 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

*** รายงานการวิจัย**

ชื่อผู้แต่ง.√(ปีที่พิมพ์).√*ชื่อรายงานการวิจัย*√(ครั้งที่พิมพ์). √สถานที่พิมพ์: √สำนักพิมพ์.

สุขุม พรมเมืองคุณ. (2546). *ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น.*

√√√√√√√ รายงานการวิจัย. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

*** การสัมภาษณ์**

ผู้ให้สัมภาษณ์.√(วันที่√เดือน√ปีที่สัมภาษณ์).√ตำแหน่งหรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.√สัมภาษณ์.

มา มั่งมูล. (11 กรกฎาคม 2557). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.

*** ราชกิจจานุเบกษา**

ชื่อประกาศ.√(ปีพ.ศ., √วันที่√เดือน).√*ราชกิจจานุเบกษา*.√เล่ม√ตอนที่.√หน้า.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพาพุทธศักราช 2533. (2533, 29 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 107 ตอนที่ 131.

√√√√√√ หน้า 1–20.

หมายเหตุ:

(1) √ หมายถึง ให้เว้นระยะห่าง 1 เคาะ

(2) รายการอ้างอิงต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 15 รายการ มีความทันสมัยย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี

(3) รายละเอียดเพิ่มเติมดูคำแนะนำในการเตรียมต้นบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารฯ

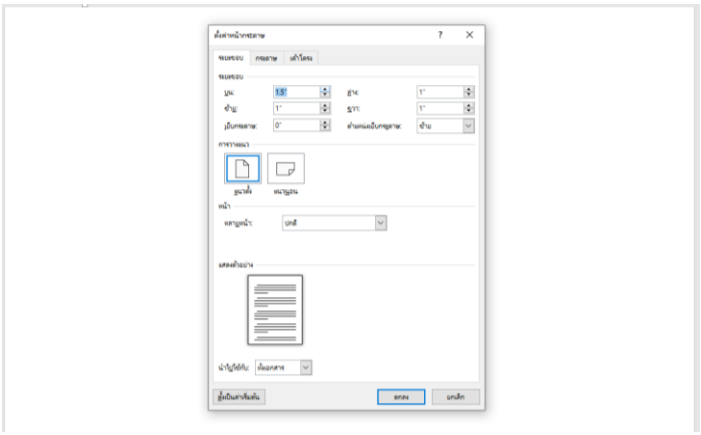
(4) การตั้งค่าหน้ากระดาษ ให้ใช้รูปแบบอักษรและการจัดวางตำแหน่ง ดังนี้

- พิมพ์บนกระดาษขาว A4 หน้าเดียว (หรือ 8.5 นิ้ว x 11 นิ้ว) พิมพ์แบบเสมอหน้า-หลัง (justified) ด้วยโปรแกรม MS-Word (Version 2019 ขึ้นไป)

- ตั้งค่าหน้ากระดาษ ดังนี้

บน 1.50 นิ้ว ล่าง 1.00 นิ้ว

ซ้าย 1.00 นิ้ว ขวา 1.00 นิ้ว



ผู้ผลิตและเผยแพร่: งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
โทร. 094 652 4145, 061 7741 6565
เว็บไซต์: www. so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com